

令和2年度サービス向上・苦情受付内容

日付	部署	利用者と申出者の関係	内容	対応および再発防止策 (ご本人、申し出者への謝罪と説明は行っています。)
10月8日	ショートステイ	妻	衣類を整え随時更衣をさせて欲しい	対象者本人様の強い拒否により更衣できていない日があったが、今後も同様の事例あれば、指摘がある前にケアマネおよびご家族へ報告していく事を介護職員と共有した。
10月30日	特養	長女	在宅酸素のつけ忘れが過去と合わせて2回目である。再発防止を図ってほしい	再発防止を念頭に手順を作成しご家族へ説明を行う。あわせて職員への周知および実施の徹底を図る。
12月17日	ショートステイ	妻	帰宅時、荷物の中が濡れていた	口腔ケアコップ、義歯入れ等水分がついているものは全て拭き上げを再度徹底する。今後チェックをする職員は2人体制で行う。
10月15日	デイサービス	利用者本人	送迎時での介護方法と職員について、統一して欲しい	運転手を送迎に行かせる際には介助方法の確認、指導を行う。個別の利用者様の申し送り票を作成する。