

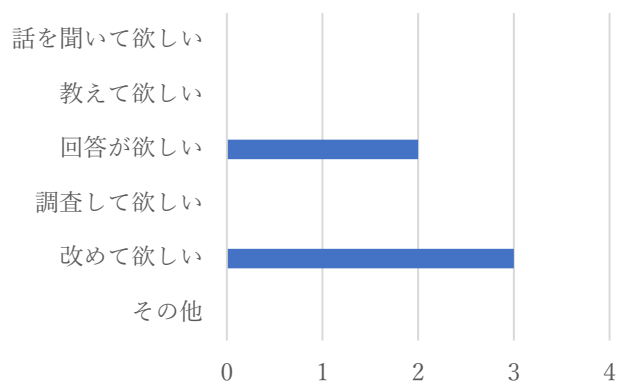
平成31年度 相談・苦情に関する報告書

社会福祉法人同和園

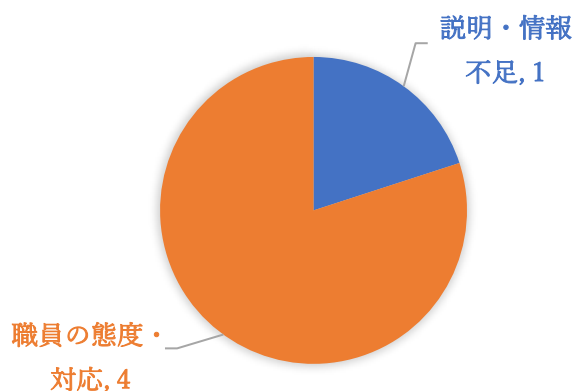
1. 法人全体でみた相談・苦情の受付状況

	短期入所	ヘルプ ステーション	訪問看護 ステーション	居宅介護 支援事業所	地域包括 支援センタ ー	合計
ケアに関する事						0
接客に関する事			1	1	1	3
情報に関する事						0
金銭に関する事						0
制度に関する事						0
その他	1	1				2
合計	1	1	1	1	1	5

2. 相談・苦情者のご要望(複数選択)



3. 想定される相談・苦情の要因(複数選択)



4. 相談・苦情の概要と対応の経過／改善の内容

事業所	相談者	相談・苦情の概要	対応の経過・改善内容
訪問看護	ご利用者ご家族	ご利用者への声掛けを別部屋で聞いていたところ、排便に関しての声掛けに配慮が足りない点があるように感じた。	意図しなかったとはいえ、配慮が足りない失礼な声掛けになってしまったことに対し謝罪した。訪問看護師の言動に対して、ステーション内において全員がご利用者ご家族の思いを共有した。今後も気になる点があれば本人に直接お伝えいただく、又はステーションないしは担当ケアマネジャーに報告していただくようお願いした。
ヘルプステーション	ご利用者本人	お風呂掃除後に浴槽を拭いたタオルの水気を切らずに干していた。きちんと絞ってから干して欲しい。	厚手のタオル生地であるため、職員の力では固く絞れなかった。 固く絞るのは難しい素材であるため、職員の手のみで難しい場合は、洗濯機の脱水を利用するなどの工夫をする。
百々居宅介護支援事業所	行政窓口	現在担当しているケアマネジャーと合わない。担当者を変えて欲しい。	担当ケアマネジャーへ状況を確認し、管理者よりあらためてご利用者にお話を伺った。 女性ケアマネジャーへの変更を希望されたが、当事業所では変更することが難しいため、地域包括支援センターへ連絡することで、ご利用者に了解を得た。
地域包括支援センター	ご利用者本人	介護認定更新時に、地域包括支援センターの担当の男性職員から介護認定度が軽くなる可能性があり、もし軽くなると現在利用している通所介護の利用可能回数が減る旨の説明を受けた。現在の利用状況により現状を維持できていることを、担当男性職員に理解してもらえていないように感じた。女性職員の方が気持ちを理解してもらえるのではないか。地域包括支援センターとはどういうところなのか、教えて欲しい。	認定結果とともに、地域包括支援センターや介護認定の仕組みをあらためてご説明し、ご理解いただく。担当を女性職員に変更することを提案し、同意いただく。 介護認定度が軽くなる可能性があるということに対して、ご本人の心情を汲み取り、介護保険制度の仕組みや通所介護等のサービス利用にあたって利用限度をわかりやすく説明する。

京都市 百々デ イサービ スセンタ ー	近隣住 民	横断歩道を渡ろうとしていたところ、通所介護の送迎車両に猛スピードで接近され、目の前で急ブレーキをかけられ轢かれそうになった時に、運転手から睨まれた。安全運転に対する教育はどうなっているのか。安全運転を徹底して欲しい。	内部調査を行うも、該当する職員は判明せず、事実確認はできなかったが、送迎車両の運転に関して、安全運転を徹底することについて、各部署でミーティングを実施し、安全教育を行う。 デイサービスセンターにおける送迎マニュアルを再確認し、安全運転について運転手だけでなく送迎車を運転する可能性のある全職員が認識できるまでマニュアルの共有を徹底した。
---------------------------------	----------	--	---