

令和2年度11月分 ご意見・ご要望・苦情の報告

事業所		内容	対応
特養	1件(うち公表不可 0件)	ご利用者様から職員に夜間トイレ介助後にベッドへ移乗してもらったが、布団を掛けて貰えなかった。	ご利用者様に謝罪を行いました。当該職員に不適切なケアの事実確認を行いました。ケアの基本について再度指導を行い「ケア後の声掛け及び状況確認」を徹底するよう致します。
短期	0件(うち公表不可 0件)		
通所	1件(うち公表不可 0件)	コロナ対策(2週間の自粛)明けの利用再開日の確認不足。 担当ケアマネジャーから11月中旬に長女が感染拡大地域から帰省される為、11後半の利用はキャンセルと情報を頂き、提供票差し替え通りにキャンセルの手続きを行った。ところが実際の利用再開日はキャンセル手続きをしていた最終日にあたり、事業所はキャンセルと思い込んでおり、ご利用者様・ご家族様はお迎えに来るものと予定されていた。	担当ケアマネジャーの情報と提供票通りの対応はしていたが、事業所として利用再開に対する明確な確認を怠ってしまったことが原因と考える。今後は利用自粛期間を事業所としても明記していく。
居宅	0件(うち公表不可 0件)		
包括	0件(うち公表不可 0件)		
ききょう荘	2件(うち公表不可 1件)	保証人様より、小口報告に小口明細書が同封されていなかったと連絡を受ける。	保証人様に謝罪を行う。今後は不備の無いように最終的に2人で確認を行うようにしていくこととしました。