

令和6年度 松寿会苦情・ご要望対応記録

苦情の内容	原因とその対応
ショートステイ中の転落の家族連絡と報告書の内容が違っていた事、またショートから自宅へ送った職員が転落の事を知らなかった事にご家族から苦情を受けた。	原因：内部連絡不足 対応：ショート中のアクシデント発生時は担当部署への連絡を徹底 記録の申し送りに記載し、ユニット外の職員が適宜確認できるよう徹底する
トイレで排泄をして頂く際、「長く座らせられ寒い。早くズボンを上げて欲しいのにナースコールを押しても職員が来ない。職員を担当から外して欲しいと苦情を受けた。	原因：他の利用者のケアが重なり対応が遅れたこと、職員のケアの方法に不満があったことが重なった。 対応：ケア方法の見直し、ナースコールが重なった時の声掛け対応について確認した。
デイサービス送迎中、信号のない交差点を自転車で横断しようとした際、施設の送迎車に妨害される事となり衝突の危険を感じたと施設メールへ苦情を受けた。	原因：信号のない交差点内で横断歩道に対する前方不注意があった。 対応：信号機のない交差点への進入時の左右の確認、横断歩道上の歩行車、自転車の確認方法について、送迎スタッフ全員で危険運転等確認しメールで謝罪した。

ご意見箱：3件

ご要望・ご意見	対応
コロナ禍で居室で面会ができず残念だが面会室で月1回面会できることに感謝している。	市内のコロナ定点報告数が減じた段階で居室面会を再開する。
面会予約の枠数が少ないこと、面会時間もやっと会えて会話が弾み短い。検討して欲しいとのご要望。	対応職員の問題で枠数を決めていること、感染予防の観点から1回15分の面会時間となる事の説明を行い協力を得た。
車椅子のみでは筋力低下と拘縮がくるため昼間だけでも歩行器歩行させ筋力をつけさせたい。本人は痛みがあるため入浴後や足浴後身体が暖まれば痛みが和らぐので対応をお願いしたいとのご要望。	環境変化、痛みの訴えから経過をみながら歩行訓練を行いたいという事を了承頂く。