

第二静光園 苦情・相談等の報告

(2023年4月30日報告分)

申出人	内容	対応と評価	備考
4月11日 ご家族様より	・入浴時の職員体制の確認をしてほしい。 ・入浴は危険なので、危機意識を持っているのか、疑問に思われた。 ・電話で報告する態度が一方向的で気になった。	入浴時の職員体制については、必ず中介助と外介助に2名以上の体制で対応していることを説明する。 今回は自力動作中(洗身時)に発生し、ご本人からの訴えでその場で介助する職員が居合わせており、対応できていることをお伝えする。 日頃、電話で対応した職員は自立した生活ができているため、ご本人のペースで任せていることを誤解して受け止められたと思われるため、確認できた。	
4月12日 サービス提供事業所様	・訪問調査の日程を決めてほしい。	・ご利用者の状態変化にともない、介護保険の区分変更を担当市へ2／1付けで申請したが、今回調査の行われたのは4／21であったため、介護請求ができない状態で数ヶ月が過ぎており、事業所様に対し、未払いの状態であった。 ・訪問日程の連絡がない場合は、そのままにせず、行政に問い合わせしたり、積極的に確認や説明を求めていく必要がある。	