

## 相談・苦情内容の公表

令和6年度

事業所名：井料デイサービスセンター

| 受付NO | 受付日        | 申出人   | 分類         | 第三者委員への報告の要否 | 相談・苦情概要  | 対応・対策  |
|------|------------|-------|------------|--------------|--|--|
| 1    | 令和6年10月17日 | 利用者   | ケア内容に関する事項 | 否            | デイサービス利用後の帰りの送迎時に、送迎車へ乗車してから出発までの待機時間中、空調の調整や窓の開閉などが行われず、車内の温度が高くなっていたため、気分が悪くなった。   | 帰りの送迎時には、車内で待機していただく方が多くいらっしゃるため、今後は季節を問わず、乗車後すぐに車のエンジンを始動し、外気温や車内の状況に応じて適切に空調調整を行うよう徹底する。常に快適な車内環境を整えることで、ご利用者様の体調への配慮を徹底し、再発防止に努める。  |
| 2    | 令和6年11月 6日 | 利用者家族 | ケア内容に関する事項 | 否            | 利用者を自宅へ送り届けた際、依頼されていた配食弁当を自宅内へ運ぶために職員が室内に入ろうとしたが、その際に本人への声かけがなく、そのまま上がっていい様子が見られた。たとえ日常的な支援であっても他人の自宅であるため、声をかけてから入ってもらえると、認知症の母も安心できると思う。 | 担当職員に聞き取りを行い、苦情内容を確認した。送迎時ににおいては、必要に応じて利用者宅へ上がらせていただく場面もあるが、あくまでも他人のプライベートな空間であることを職員全体で再認識する必要がある。今後は、玄関先での挨拶を徹底し、室内に入る際は必ず本人またはご家族に対して明確な声かけを行い、同意を得たうえで行動するよう周知徹底する。                                |
| 3    | 令和7年 3月 6日 | 利用者   | ケア内容に関する事項 | 否            | デイサービス利用中に体調を崩して臥床したことについて、なぜ家族に連絡をしたのかとご本人より疑問の声があった。「自分のことなのだから、家族には今後一切連絡しないでほしい。家族も迷惑している」との申し出があった。                                   | 緊急時や体調不良時には、家族に連絡し状況を共有しながら経過を見せていただく必要性があることを説明したが、ご本人からの同意は得られなかった。そのため、連絡先であるご家族とも相談のうえ、今後も不調時や緊急時には家族への連絡は継続する方針とした。ただし、家族から本人へ体調不良や臥床に関する情報を伝えることは控え、連絡を受けた際はご家族による訪問や電話などで様子を見守っていただく対応をとることとした。 |