

(3) 苦情処理

令和2年度の苦情については以下のとおりに処理している。

【集計件数】

	施設	ショートステイ	その他
件数	0件	0件	2件

【苦情内容と処理】

(通所介護事業所)

①通所介護事業所の利用者の家族より休みの電話を特養スタッフが受けるが、名前を聞き間違え他の方の名前を伝えてしまう。送迎の際に休みの電話をしたと家族より言われる。本来利用の方は職員が気づき迎えに行く。

対応→

電話を受けるときには必ず復唱し確認するように徹底。また、通所介護・訪問介護の利用者名簿を用意し、電話の際に利用日の確認をするようにした。

(その他)

外部の方より電話にて「車間距離をとらずに運転していて怖かった」と職員の運転について苦情あり。

対応→

車のナンバーも連絡してきており、本人に厳重注意する。運転についての苦情は同職員2回目であった。全職員に安全運転をするように周知徹底する。

(4) 身体拘束

【集計件数】

	従来型	ユニット
件数	6	3

【主な身体拘束の状況】

- ・車椅子用安心ベルト 3件
- ・ミトンの着用 5件
- ・ベッドの4点柵 1件

身体拘束委員会では毎月1回委員会を開催し、ご家族の同意を得ながら、代替え案の検討や、一時的な使用に努め、随時見直しを行っている。