

平成 18 年度苦情受付状況 (H18.4 ~ H19.3)

施設名：認知対応単独型通所介護

老人デイサービスセンターやすらぎの家

時 期	内 容	回 答 (対策)
平成 18 年 4 月	<p>複数のご利用者家族より</p> <p>4 月の介護保険制度改正による送迎加算廃止に伴い、今まで家族による送迎をされていたご家族から送迎の料金がかからないであれば事業所による送迎を希望する申し出がありました。</p>	<p>やすらぎの家ではマイクロバス等の集団送迎ではなく、重度認知症の方には個別送迎による安全に配慮した送迎が必要との考えを説明し、また事業所による 1 日の送迎者数にも限りがあり、出来る限り対応することを説明し、家族による送迎の協力もお願いしました。</p>
	<p>複数のご利用者家族より</p> <p>送迎加算廃止後は、いままで 1 割自己負担の送迎料金が、全額自己負担として請求されるのか説明を求める申し出がありました。</p>	<p>送迎料金の廃止であり、自己負担を含むすべての送迎料金が無くなることを説明しました。</p>
	<p>複数のご利用者家族より</p> <p>昨年 10 月に改正された食事加算の時の様に全額が自己負担となるのか説明を求める申し出がありました。</p>	<p>食事加算は全額自己負担となったが、送迎加算は全額廃止となることを説明しました。</p>
平成 18 年 6 月	<p>ご利用者家族より</p> <p>家族より、機能訓練等の運動は本人（重度認知賞症）が疲れるので、なるべく静かに寝かせ休ませて欲しいとの申し出がありました。</p>	<p>機能訓練は、本人の運動能力を維持し、自立のため必要な運動である事を説明し、また運動にあたり看護師の健康チェックがあり個別に対応した運動を行なっていること、本人も寝ている事を好まず喜んで機能訓練に参加していることを説明し理解を求めました。</p>
平成 18 年 11 月	<p>ご利用者の担当ケアマネより(電話)</p> <p>「ご主人より入浴させるに困るから浴室の改修の話がでた。やすらぎの家でお風呂入れてもらっていますよね？」との確認の電話がありました。</p>	<p>やすらぎの家を利用時毎回入浴されている事を伝えました。ケアマネには毎月利用状況を知らせています。連絡帳を見たり、洗濯されるのはお嫁さんで、送迎時は耳の遠いご主人が対応。お嫁さんに確認して欲しいと伝えました。</p> <p>それと共に送迎時ご主人が理解できるように、毎回入浴の様子をお知らせしていく事にしました。(その後のケアマネより電話があり、ご主人が「お風呂に入っていない。」と言うご利用者の話を信じていたとの事でした。</p>

時 期	内 容	回 答 (対 策)
平成19年 1月	<p>ご利用者より</p> <p>「今朝の迎えに来た時、職員にみんなに分けるように1万円渡したのに誰もお礼を言わない」と相談がありました。</p>	<p>左記の利用者から以前より職員への謝礼の申し出があり、事業所として謝礼を受け取れないことに本人が納得できず、ご家族に説明の上返金していました。謝礼の取り扱いについては、施設の内外に誤解をまねく恐れがあるので、今回は当日の送り時本人と娘さんの前で受け取れない事をお話し返しました。(今までも何回もお金をご家族に内緒で迎えの職員に渡す事があり本人が受け取らないため娘さん本人には内緒でご家族にお返していました。「すぐ忘れるからわたしが預かる」との事なのでそのままにしています。 その後も金を渡され返すのが続いています。)</p>