**苦情解決報告の公表**

**令和4年度**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **事業所名** | **発生日** | **苦情内容** | **対応・検討した内容** |
| ショートステイ明照園 | 令和4年6月20日 | 内服薬の数が足りないと連絡があったが施設の方で重複して服用させたのではないか？ | ・持参された内服薬の確認は職員2名で行う。・利用日数分の薬の確認と服用の日付の記載を行う。・持参された内服薬の過不足は、職員全員で共有を行う。不足の場合は、家族に直ぐに連絡し内服薬を持参してもらうようにする。 |
| ヘルパーステーション明照園 | 令和4年6月23日 | 掃除の援助に対する不満。連絡ノートに掃除をして欲しい場所を記載していたが綺麗になっていない。 | ・訪問介護員全員に家族との連絡ノートを確認し援助に入ることを徹底することを指導。・訪問介護員の援助方法を再確認し援助方法を統一する。・援助内容を家族との連絡ノートにも詳しく記載する。・家族との連絡ノートに記載してあった内容については事業所　に戻ってから報告を行うことの徹底。 |