

# 改善結果（状況）報告書

平成 29 年 10 月 5 日

A 様

平川 貞俊 印

平成 29 年 9 月 25 日付の苦情については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

## 記

苦情内容
<p>①9/19～21 と 3 日間短期入所を利用したが、受給者証の記入欄に 9/19～9/20 と 2 日間利用と誤った記載があった。②短期入所の利用連絡帳に 9/20 夕方から 9/21 の様子が書かれていない。また、短期入所中の 9/20 に手違いで自宅に帰り不安そうな顔で施設に戻った。③短期入所最終日 21 日グループの一日外出で着用する外出用の衣類を準備していたのに、入浴後に着ていた服で外出させてあった。特別な時に着せたい服を着せてもらえるなどの対応はどうしたら対応してもらえるのか。持参物でチェックしやすい方法などあれば教えて欲しい。との内容を 9 月 25 日の連絡帳にて受け付けている。</p> <p>上記内容について、9 月 25 日に電話にて謝罪と説明をしている。今後の対応について、活かしていきたいため苦情として受け付けてもらうことに承諾をいただいた。</p>
改善結果
<p>◆背景要因</p> <p>①については、支援員の記入ミスと確認不足。（短期入所受け入れ業務の不備）</p> <p>②については、9 月 20 日の夜勤者が夕方から朝までの様子を利用連絡帳に記入することになっているが、連絡帳への記入をしていなかった。また、短期入所利用中であつたが、送迎車で帰宅させてしまったことについては、ご本人が靴を履き送迎車に乗ろうとしていた際に送迎ドライバーから、通所担当者に確認があつたが 1 泊 2 日と思い込み支援員室にある送迎ボードの確認を怠り送迎車に乗せてしまった。（短期入所受け入れ業務の不備、送迎ボードの確認不足）</p> <p>③については、持参されていた荷物はビニール袋に小分けされ分かり易くなっていたが、夜勤者が荷物の確認をしなかったことと、寝間着を着替えさせていなかったために発生した。（短期入所受け入れ業務の不備）</p> <p>◆改善結果</p> <p>この度は、ご本人及びご家族の方に大変ご迷惑をお掛けいたしました。</p> <p>今回の案件については、短期入所の受け入れ業務の不備から発生した要素が強いため、短期入所の受け入れの業務を見直し事業所会議にて周知と確認を実施する。更に、短期入所連絡帳様式に「身だしなみ」欄を設けて、「髭剃り」「着替え」の見落としと連絡事項の欄を「日中帯」と「夜間帯」の項目を作りご家族への連絡に不備がないように努めます。</p> <p>送迎の確認については、支援室にある送迎ボードの確認と送迎ドライバーも合わせて確認することで二重でチェックするようにいたします。</p>

上記の苦情改善結果報告を了承します。

平成 年 月 日

ご利用者様氏名

ご利用者様ご家族氏名