

受付日	4年 7月21日 (木) 時 分	利用者	
連絡者	氏名	利用者との関係	<input checked="" type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> その他 ( )
	TEL		
苦情等の内容	<p>A氏から事業所に連絡があり、食料や飲料水がないので買い物に行ってきてほしいとの依頼があった。自立生活援助サービスを提供しているが、訪問予定日で事前に買い物同行の依頼があった場合にはサービスの提供は本人の生活状況や居宅介護（介護保険）のサービス提供の状況を見ながら行うようにしていた。まずは、ケアマネージャーに連絡し、居宅介護サービスの利用について相談をして診てはと提案したが、ケアマネージャーには連絡をしたくないこと、ヘルパーとの相性が悪いので頼みたくないとのことだった。サンクスシェアの相談員もそれぞれ面談などの予定もあり、すぐには対応が難しいことを伝えると感情的になり、一方的に電話を切られた。その後は事業所に連絡はなかったとのことだった。対応としても課題はすぐにケアマネージャーなどに連絡をすべきだったことである。このことについては、7月22日の朝に連絡をしたいと考える。また、今後も同じような希望の連絡があった場合にサンクスシェアとしてどのように対応をするのかを共有しなければならないと考える。（文責：高倉）</p> <p>14:50に電話があり食べ物も水もないから困っている。Aさん「自分は腰と股関節が悪いから歩けない。自分ではどうしていいかわからないから電話をしている。」高橋「食べたい物とか買い物に行きたいと言うことですか」「私はわからないから言っているの」「そんな言い方するならもういいです」と電話を切られた。（文責：高橋）</p>		
事業所内の共通確認	<p>R4.7.22の朝礼において以下の内容を確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談支援サービスと自立生活援助サービス、介護保険での居宅介護サービスの支援の内容等について確認を行った。</li> <li>・緊急時にはできる限りの支援は行うが、買い物の依頼やゴミ出しなどについてはケアマネージャーを通して本人に話をしてもらうように依頼をする。</li> </ul>		
再発防止の取り組み	要因	<p>本人の特性からくる興奮状態の為、かねてより過剰要求があり発生していた。今回、A氏の求めに対し、緊急性が高くないと判断をした。そして、実際に対応できるスタッフが準備できなかったことで対応をお断りしたため。</p>	
	再発防止のための改善点	<p>いつ・どこで・誰が・何をする・・・</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○倉光：R4.7.26 森山ケアマネージャーに連絡・相談を行う。</li> <li>○田中：R4.7.26 東区役所障がい者福祉係の赤間氏に今回の苦情の内容を連絡する。</li> </ul>	
<p>【苦情対応の終結】</p> <p>R4.7.26：森山ケアマネージャーに連絡をして、A氏の要求の内容を居宅介護サービス（介護保険）で対応していただけるように連絡を行った。</p>			