

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	令和2年7月16日（木）
福祉サービス等の種類	訪問介護事業
分類	サービス・事業内容に関する事項
苦情の内容	<p style="text-align: center;">【利用者の担当ケアマネジャーから】</p> <p>薬の飲み忘れについて 担当利用者はパーキンソン病であり服薬管理の支援が必要であることから服薬管理の支援を訪問介護事業所に依頼している。薬の飲み忘れがあったことはありえない。今回の飲み忘れの原因について、サービス提供責任者が活動するヘルパーに対して伝えていないことから起こったのか、ヘルパーが伝えたことを理解できていないことから起こったのかははっきりさせてほしい。</p>
処理経過と結果	<p>7月16日朝の支援の終了後、訪問看護の支援があり薬箱に朝の薬が残っていたため訪問看護事業所から確認の電話連絡がありました。活動していたヘルパーに対して、確認したところ朝と夕の薬を勘違い服薬できていないことを聞き取りました。当該利用者は、薬の時間がずれると身体が動きにくくなるため全職員に対して、再度薬の重要性（時間通りに飲まなければ身体が動かない）について説明し、飲み忘れがないよう徹底するよう指導を行いました。</p> <p>申出人に対しては、当該ヘルパーは薬の必要性を理解していたが、朝と夕の支援内容を勘違いしていたことから起こったことを伝え再発防止に努めることを説明しお詫びしました。</p>