

平成 30 年度 社会福祉法人 至福会

ご意見・苦情等について

平成 30 年度において、施設に寄せられたご意見・苦情等についてご報告いたします。

【鹿島の杜】 苦情 1 件

受付日	平成 30 年 12 月 4 日
苦情内容	(ケアハウス鹿島の杜) ・近隣住宅からの騒音に対する苦情
対応	・近隣の対象となると思われる方々に連絡。現状をお伝えし改善する。

【セ・シボンかしま】 苦情 2 件

受付日	平成 30 年 4 月 25 日
苦情内容	(特別養護老人ホーム セ・シボンかしま) ・ショートステイ利用者様より、(ベッドに横になっている状態でナースコールが届く位置にセットされていなかった、ナースコールの接触不良で 30 分以上待たされた) と話をいただく。
対応	・速やかに事実確認し、積極不良が認められたため謝罪し、業務内容、チェック項目の見直しを行うことで、改善を図る。

受付日	平成 31 年 1 月 28 日
苦情内容	(セ・シボンかしま デイサービスセンター) ・デイサービス利用者ご家族より、送迎のお迎えが普段より 15 分程度早く着いたため、「急な来訪でドタバタしてしまった。いつもより早く来るのであれば連絡が欲しかった」と話をいただく。
対応	・所属長より、すみやかに謝罪に伺う。送迎時間が前後することは十分に理解いただいていた様子。「ただ、連絡は欲しかった」と話を受け、再度謝罪し、ご家族より「わざわざ来てもらってすいません。よろしく願います。」と返事をいただく。

【あやめ荘・白鳥】 苦情 4 件

受付日	平成 30 年 9 月 11 日
苦情内容	<p>(特別養護老人ホームあやめ荘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ショートステイ利用中、衣類に名前が記入されていなかった為、その衣類に職員が名前を記入した。その際名前を書く位置や、書き方が不適切だったと担当介護支援専門員を通して連絡をいただく。
解決策	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の件以降、利用者様の名前を記入する際には衣類のタグや衣類の裏側の目立たない所に名前を記入する事とした。

受付日	平成 30 年 10 月 27 日
苦情内容	<p>(潮来市老人デイサービスセンター白鳥)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の身体に水虫（真菌性）と思われる、発疹があり、家族に説明する際、「これは水虫だと思う。」と職員が説明するが、ご家族から「自宅には水虫の人はいない。水虫と診断したのは、誰だ？」と連絡をいただく。
解決策	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅に訪問して、可能性の話しでご家族に説明をしてしまった事について謝罪。ご自宅には水虫（真菌）の方はいなくてもデイサービスで入浴をされているため、水虫（真菌）になる可能性がある事を説明。ご家族から「受診は必要か？」と問いがあるが、市販薬で様子見て問題ないと思うこと説明する。

受付日	平成 30 年 5 月 16 日
苦情内容	<p>居宅介護支援事業所あやめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも利用者のいない時に家に来て利用者の状況や身体の変化などの把握ができていないのか、と話をいただく。
解決策	<p>本人が散歩やデイに通所していない日に訪問することを約束し、了承頂く。</p>

受付日	平成 30 年 11 月 6 日
苦情内容	(居宅介護支援事業所あやめ) ・利用者様の利用施設から電話連絡があり提供票で利用になっていたの で迎えにいき、お連れしたが娘様より電話が入り、毎週第一火曜日は眼 科の受診になっているので休みになっているはずと言われた。
解決策	施設側に間違った提供票を渡してしまったこと、また娘様には施設に迎 え行って頂き、ご迷惑をかけてしまったことを謝罪する。今後は利用表、 提供票に眼科受診の項目が入力されるようにし、モニタリング時に利用 日の確認を再度行うこととする。