

令和元年度 社会福祉法人 至福会
ご意見・苦情等について

令和元年度において、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。

【ケアハウス鹿島の杜】 苦情 1 件

受付日	令和元年 8 月 20 日
苦情内容	(ケアハウス鹿島の杜) ヘルパー入浴時間内なのに、外で待っている一般入浴の入居者に大声で毎回のように入浴される。風呂に向かうエレベーターから一緒の日もあり、ゆっくりと入浴することができない。
対応	①該当する入居者と面談。入浴時間の確認と、現状をご理解いただく。 ②浴室前の廊下ベンチを撤去。浴後の休憩用の椅子は 1 脚のみとした。 ③介助入浴終了時間と一般入浴の開始時間を空けて対応する。

【特別養護老人ホーム セ・シボンかしま】 苦情 2 件

受付日	令和元年 5 月 14 日
苦情内容	(デイサービス) 電話にて、リハビリパンツとパッドの使用状況についての問い合わせ有り。「支払いの際にリハパンを返却したにも関わらず請求された。」とのこと。ご自宅を訪問し話を聞き、リハパンの請求については、誤請求があった訳ではなく、貸し出しをしたことを施設から家族へ伝えず、現物で返却することができなかったという内容。
対応	① ご家族へ伝え忘れてしまったこと謝罪する。 ② リハビリパンツの持参される枚数を再度説明しご納得頂く。

受付日	令和元年 5 月 16 日
苦情内容	(デイサービス) 送迎時間、送迎対応方法が統一されていないとの内容。
対応	① 利用者本人へ謝罪。 ② 送迎方法の周知徹底を図ることをご本人に説明しご納得いただく。

【特別養護老人ホーム あやめ荘】苦情 7 件

受付日	令和元年 5 月 21 日
苦情内容	<p>(あやめ荘)</p> <p>利用料金について (匿名でのご意見)</p> <p>看護体制加算を誤って算定していたことについて、「気づくのが遅すぎるのではないか」と意見。</p> <p>個別機能訓練加算の算定要件の内容に「本人または、家族の同意」と記載があるが『同意をしていない』との意見。</p>
対応	<p>匿名でのご意見のため返答は、広報誌と施設内掲示版にて行う。</p> <p>看護体制加算について</p> <p>① 広報誌と施設掲示板にて謝罪文を出す。</p> <p>② 請求の間違えがないように三重のチェック体制を整備。</p> <p>個別機能訓練について</p> <p>① 事実確認を行い、同意をしていないのに算定をしていた方がおり、個別に謝罪を行い、利用料金を返金。</p> <p>② 個別機能訓練加算の算定の誤りを広報誌と施設内掲示版にて利用者及びご家族へ報告。</p>

受付日	令和元年 9 月 3 日
苦情内容	<p>(あやめ荘)</p> <p>利用者ご家族が面会中に他の利用者への職員の声掛けが乱暴だったとご意見を頂く。</p>
対応	<p>① 事実確認を行い、声掛けを行った職員に対して所属長より、注意・指導を行う。</p> <p>② 施設全体では、接遇委員会を通して職員の言葉使いの研修・利用者への接し方の研修を行う。</p>

受付日	令和 2 年 2 月 23 日
苦情内容	<p>(あやめ荘)</p> <p>受診先の病院にて、受診の付き添いを行っていた職員 2 名の態度が悪かったと、たまたま病院に受診にきていた別の利用者家族からご意見を頂く。</p>
対応	<p>① 受診に付き添いを行っていた職員 2 名について個別に指導を行う。</p> <p>② 施設全体では、接遇委員会より、注意喚起を行う。</p>

受付日	平成 31 年 4 月 18 日
苦情内容	(デイサービス白鳥) デイサービス利用後にご家族から連絡あり、「補聴器がない。」とのこと。施設内を確認すると、入浴時に外したまま、保管していた。
対応	① 利用者宅へ訪問し謝罪の上、補聴器を返却。 ② 職員に対して、二重チェックの体制をとるように指導し、体制を構築する。

受付日	令和元年 11 月 25 日
苦情内容	(デイサービス白鳥) デイサービス利用後に利用者ご家族から別の利用者の衣類が入っていると報告ある。
対応	① 間違って衣類が入っていた利用者宅へ訪問、謝罪。衣類の持ち主宅へ訪問し、衣類を返却し謝罪を行う。

受付日	令和元年 9 月 17 日
苦情内容	(居宅あやめ) デイサービス利用日を月に 2 回の利用のことを『隔週での利用。』と勘違いをしまい、ご家族からご指摘をいただく。
対応	① すぐに予定表の差し替えを持参し謝罪、ご納得される。

受付日	令和 2 年 4 月 29 日
苦情内容	(居宅あやめ) 利用者の主介護者の長男と利用者からの聞き取りを行ったが、長女からの聞き取りが不十分となり、潮来市包括支援センターにケアマネージャーを変えてほしいと希望がある。
対応	① 利用者宅へ訪問して、長女からよく話を聞き取りを行い、長女の意見を取り入れた支援計画を作成する。