

令和3年度 社会福祉法人 至福会

ご意見・苦情等について

令和3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3件

居宅介護支援事業所鹿島の杜 苦情0件

セ・シボンかしま 苦情3件（特養0件、ショートステイ3件）

セ・シボンかしまデイサービスセンター0件

あやめ荘 苦情1件（特養1件、ショートステイ0件）

デイサービスセンター白鳥 苦情2件

居宅介護支援事業所 苦情1件

【鹿島の杜】 苦情 3 件

(ケアハウス鹿島の杜)

項目	身だしなみについて
苦情内容	ズボンを下着丸見えでチャックが壊れたまま全開で履いている人がいる。 だらしがないので履き替えてもらいたい。
対応	① 本人と話す。 ② ご家族に來所頂、替えのズボンに履き替えていただく。ベルト持参

項目	所持品の紛失について
苦情内容	洗濯機から洗濯物がなくなった。返してほしい。
対応	① 食堂など館内放送で何度も声掛けするが、戻ってこなかった。 ② 家族に紛失した分の衣料品を届けてもらう。

項目	人間関係のトラブルについて
苦情内容	隣室のテレビの音がうるさい。夜間は大音量で我慢できない。
対応	① 該当入居者と面談。ご理解いただく。 ② 宿直巡回時に音量を確認。音量調節を声掛け。

【セ・シボンかしま】 苦情 3 件

(ショートステイサービス)

項目	排泄ケア（支援方法）について
苦情内容	オムツ交換時の清拭の方法が雑で、丁寧に拭き取ってくれなかったという旨のお話をいただく。
対応	① 該当する職員に確認し、支援方法の改善を図る。 ② 改善内容を説明及び謝罪し、了承いただく。

(ショートステイサービス)

項目	排泄ケア（支援方法）について
苦情内容	トイレでの排泄ケア時、肌着の裾に便付着があった。ご本人より、夕方に男の職員にやってもらった、との話がある。
対応	① 該当する職員に確認し、支援方法の改善を図る。 ② 改善内容を説明及び謝罪し、了承いただく。

(ショートステイサービス)

項目	入浴ケア（支援方法）時の接遇について
苦情内容	職員が入浴支援時に普段履いているももひきを履いていなかった。理由を聞くと、「前回の入浴時に職員に、お風呂を入れてもらうときに、ももひきを頼んだら面倒そうな感じだったから断った」という旨のお話をいただく。
対応	③ 該当する職員に確認し、接遇の改善を図る。 ④ 改善内容を説明及び謝罪し、了承いただく。

【あやめ荘・白鳥】 苦情 4 件

(特別養護老人ホームあやめ荘)

項目	個別機能訓練加算について
苦情内容	茨城県社会福祉協議会適正化委員会より、加算について匿名の手紙にて苦情が寄せられたと電話ある。令和元年に、施設で誤って個別機能訓練加算を算定した利用料金に対して返金を行ったとの事だが、返金されていないとの主張する内容の手紙が届いたとのこと。
解決策	再度、返金状況の精査を行い、適切に返金されたことを確認して、茨城県社会福祉協議会適正化委員会へ返答した。

(デイサービスセンター白鳥)

項目	職員の不適切な発言があった件について
苦情内容	デイサービス利用者の叔母より電話あり、「職員からの言葉で、姪が傷ついている。注意してほしい。」と連絡がある。
解決策	自宅に訪問し身元引受人とご利用者本人から話を聞き、ご利用者が不快に感じた職員の発言を謝罪し今後職員教育を徹底すること伝え、ご本人と身元引受人から「気にしないでください。今後ともよろしく願いいたします。」と話ある。

(デイサービスセンター白鳥)

受付日	サービス利用中の伝達漏れの件について
苦情内容	ご利用者を迎えに行くと、「歩き方がおかしい、デイサービスでなにかなかったか」という旨の問合せあり、確認すると前回の利用時に職員付き添い歩行時に足を捻っていた。しかし家族への報告を忘れてしまった。
解決策	報告を忘れてしまったことをご家族に謝罪し、後日、職員付き添いのもと協力病院の整形外科受診し骨折等は確認されず、受診終了後に「ご迷惑をお掛けすいません。今後ともよろしく願いいたします。」と家族から話ある。

(居宅介護支援事業所あやめ)

受付日	デイサービスの利用回数の変更を身元引受人に伝えなかった件について
苦情内容	「デイサービスの利用回数を1回から2回に増える事は聞いていない。」と話しがあった。以前身元保証人の妻より依頼があり、サービスの調整を行ったが妻から身元引受人に伝えていなかった。
解決策	身元引受人に謝罪して経緯を説明しご納得頂く。