

令和4年度 社会福祉法人 至福会

ご意見・苦情等について

令和4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

セ・シボンかしま 苦情2件（特養1件、ショートステイ1件）

セ・シボンかしまデイサービスセンター1件

あやめ荘 苦情0件（特養0件、ショートステイ0件）

デイサービスセンター白鳥 苦情0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	エレベーターが動かない
苦情内容	3階で止まったまま動かない。1階では10人以上待っている。中と外で話している。昼食後のみんなが使う時間に動かないのは困る。時々ある。この状況を本人に理解してもらいたい。
対応	① 該当入居者（2名）と面談。 ② 上記お申し出を充分ご理解いただく。

項目	近隣居室の騒音について
苦情内容	階下のTV音がうるさくて眠れない。（
対応	① 宿直員が階下を巡回し、該当入居者2名の音量を下げて頂く。 ② 翌朝、職員情報共有し該当入居者2名と面談。騒音について話しご理解いただく。

項目	洗濯について
苦情内容	便がついたまま、尿で汚いままの下着を洗濯・乾燥している人がいる。不衛生。やめてもらいたい。
対応	① 該当入居者と面談。布パンツから紙パンツに移行することを提案しご理解いただく。 ② 家族に連絡。新しい下着（パンツ以外）を送ってもらう。

【セ・シボンかしま】苦情3件

(入所介護)

項目	看護職員の言葉使いについて
苦情内容	「看取りの際の面会方法について」及び「看護師の言葉使い、態度」について入居者ご家族より。原則として看取り期の面会方法は通常の面会より規制が少なく、対面で面会可能で予約もあまり制限がないはずだが、看護師より「予約は1週間前までにしてください」と言われたとのこと。また、看護師の態度について「偉そう」の話がありました。
対応	① 該当する職員に確認し、指導・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	返却忘れについて
苦情内容	ショートステイ利用者家族様よりショートステイ利用後、ズボンが1本戻ってきていないと話がありました。
対応	① 施設中を探すも見つからず、再度謝罪し、弁償させていただきたいことを伝えました。長男様より「弁償しなくていいです。」とのお言葉いただく。 ② 荷物チェック表の再徹底。 ③ 洗濯室での取り違え防止に努めていく。

(デイサービス)

項目	送迎時間について
苦情内容	デイサービス終了後17時20分頃に自宅へ送り届けたところ、語気を強めに「なぜこんなに遅くなったのですか」とお話がある。確認をすると、ご家族の透析の迎えに行く都合があり、17時までの送ってほしいとのことでした。
対応	① 17時までの送迎できるよう調整する。 ② 時間がずれ込む場合は、事前に相談・連絡を行う。 ③ 翌日ご家族へ連絡し謝罪すると「ことらも透析のことをきちんと伝えていなかったのが申し訳ないです。今後とも宜しくお願いします」とのことでご理解いただく。

【あやめ】 苦情 1 件

(居宅介護支援事業所あやめ)

項目	ケアマネジャーの対応について
苦情内容	<p>担当利用者の夫より「何度電話をかけても担当ケアマネが不在で話ができない。月に2回までしか訪問できない、と言われている。話したいことがあるのに話を聞いてくれない。」と電話を受ける。</p> <p>以前から夫の理解力の低下がみうけられ、介護保険サービスの説明が不十分になってしまった。</p>
解決策	<p>① 翌日、担当ケアマネジャーと苦情担当者が自宅に訪問して再度、詳しく話を聞き対応。現在の介護保険サービスの提供を再度説明して、同意いただく。</p> <p>② 今後、夫以外の家族へ状況を説明し、今後の対応を検討する。</p>