

令和5年度 社会福祉法人 至福会

ご意見・苦情等について

令和5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2件

特別養護老人ホームセ・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苦情1件

特別養護老人ホームあやめ荘 苦情1件

居宅介護支援事業所あやめ 苦情1件

【鹿島の杜】 苦情 2 件

(ケアハウス鹿島の杜)

項目	人間関係について
苦情内容	仲よくしている方の発言が延々と同じ話を繰り返すので耐えられない。 子供がいない私に子供の自慢話ばかり聞かせてくるのが辛い。居室に誰かが侵入しているなどおかしなことも聞かされて私に変になりそうだ。事務所の職員に理解して欲しい。
対応	① うまく聞き流して、我慢できないときはまた事務所に相談することを提案。 ② おかしなことをお申し出の時は、すぐ職員にとお伝えする。

項目	入浴について
苦情内容	浴室の椅子に便があった。 不衛生だ。やめてもらいたい。
対応	① 該当時間帯の職員見廻り ② 該当時間帯に入浴する方への注意喚起

【セ・シボンかしま】 苦情 3 件

(入所介護)

項目	職員の態度、説明不足について。
苦情内容	<p>入居者の補聴器が紛失され、その内容について、職員より家族へ連絡し、相談をしたところ、説明時の内容や態度に対し不服あり改善要望がありました。</p> <p>「補聴器が見当たらず、そのまま紛失した場合に、弁償しますか、どうしますか」というような内容であったとのことで、探すより先に紛失した場合の対応をどうするか聞かれ心外ですとのお話でした。</p>
対応	<p>確認し、確かにそのように伝えてしまった事実がありました。高額なものであったため、現場職員が慌てて早急に動いてしまい、ご家族へ謝罪する。</p> <p>また、その後補聴器は、居室内ごみ箱から発見されるが、普段から補聴器が外れやすい状況であったため今後このような状況があれば早めに情報を共有し対策を検討することとしました。</p>

(ショートステイサービス)

項目	ショートステイのサービス内容について
苦情内容	<p>支援内容について、着替えを持たせていたのに、行きと帰りの服が同じであったため、更衣等の支援をしていないのでしょうかとお話がありました。また、ショートステイ利用後に、排せつ支援をされていないのか、尿が吸い取れないくらいパンパンになりズボンまで濡れていることがあったとお話がありました。</p>
対応	<p>対応した介護職員に事実確認を行った結果、入浴が利用初日であったため、肌着・ももひき・靴下を交換し、洋服は同じものを着ていただく対応でした。その後別の職員が、入浴したことだけ申し送りがあったため、洋服も着替えたと思い込んでしまい、その洋服を箆笥の上に畳んで置いておくと、翌日ご利用者自身でパジャマからそれに着替えられたとのことでした。ご家族様へ謝罪し、今後は初日の入浴であっても全ての着替え等対応を行うこととしました。排せつ支援については退所前にもトイレ声掛けを行っており、確認していましたため、それをご家族様へ説明し、ご了承いただきました。</p>

(デイサービス)

項目	デイサービスの送迎対応について。
苦情内容	朝の送迎時に、その利用者が乗車した後に、お迎えにあがる別の利用者の対応する時間が長く、いつも十数分は待たされるとのことでした。そのうえ、その日は職員の手にはごみ袋があり指定のごみ捨て場まで置いてくるという対応をされていましたが、このようなことは許されることではないかと思えますとお話がありました。
対応	事実確認をし、対応した職員は原則として地区で指定された場所へのごみ捨ては業務範囲外でしたが、お断りすることで車内の利用者を逆にお待たせすることになることを意識して対応してしまったとのこと、今後は実施しないよう統一しました。また、お迎えに上がった際に時間のかかるとされる利用者については、一人暮らしで認知症があり、支度に時間がかかり、お迎えの際に着替えもされていないこともありました。この件については、同居されていませんがご家族様へ相談し朝の支度について協力を相談させていただきました。

【特別養護老人ホームあやめ荘】 苦情 1 件

項目	職員の言動について
苦情内容	<p>A入所者とA入所者家族が面会中に他のB入所者からA入所者家族に「この職員は、パワハラをしている。」と話しがあつたと家族より話がある。</p> <p>B入所者に詳しく話を聴くと「A職員がB職員を怒っているのを見聞きした。」と話があり、不快な思いをさせたことB入所者へ謝罪する。</p> <p>話が合った職員2名及び同グループの職員から聞き取りを行い、ご入所者の前で注意したことが実際にあつた。</p>
解決策	<p>訴えのあつたご家族には、職員指導を徹底すること説明する。</p> <p>B入所者には、不快の思いをさせてしまったこと謝罪する。</p> <p>A職員には、聞き取り調査を行い、注意する場面と場所を注意するようにと指導する。</p>

【居宅介護支援事業所あやめ】 苦情 1 件

項目	連絡ミスについて
苦情内容	<p>ご利用者ご家族より、本日、介護保健施設の退所となるが在宅のサービス利用予定表がないため、予定がわからないと電話連絡ある。担当職員が、同月22日より発熱のため休んでおり、作成をしてあつた予定表を渡すことが出来なかつた。</p>
解決策	<p>電話で謝罪を行い、担当職員と連絡を取り担当職員より口頭で年末年始の予定を伝える。担当者が復帰後（R6.1/4）にご家族と連絡を行い直接謝罪する。</p>