

# 社会福祉法人 遠州中央福祉会

## 令和2年度上期 苦情報告

令和2年度上期にいただきました苦情・相談事項等について、報告させていただきます。

### 苦情内容①

「ショートステイの利用に関して、最初から利用が出来ないことが前提での話はおかしいのではないか。」と利用相談中のご家族様より、静岡県福祉指導課へ申し出がありました。

施設としては、受入れが難しいと判断していましたが、再度、担当者を集めて受入れについて検討をしました。検討を重ねましたが、受け入れが難しいとの判断に変わりありませんでした。

苦情相談があった静岡県福祉指導課へ、今回の対応について施設で検討重ねた結果を報告し、理解していただきました。

利用相談中の担当ケアマネージャーへ報告し、ケアマネージャーよりご家族様へ報告していただきました。その後、申し出等がない為、ご理解いただけたと判断しています。

(袋井ゆうあいの里 ショートステイ)

### 苦情内容②

入居者様ご本人様より、職員の言動・接遇について申し出がありました。

当該職員に確認したところ、伝え方が不適切でありましたので、言葉遣いや接遇について指導を行いました。入居者様、ご家族様に、当該職員へ指導を行ったことを報告・謝罪し、謝罪を受け入れていただきました。

(特別養護老人ホーム 袋井ゆうあいの里)

### 提案内容①

面会に来るたびに「名札はどうしますか？番号は分かりますか？」等と聞かれます。

セキュリティー番号が分かれば面会中の名札は必要ないという訳ではないはずです。いろいろな事件がある中、入居者の安全の為、面会者は必ず面会中の名札を掛けることは徹底した方が良いでしょう。(ご意見箱に匿名でご提案いただきました。)

ご提案ありがとうございます。今後は、面会の受付時に、必ず面会中の名札をお渡しするように徹底をしましたので、ご理解いただきますようお願い致します。

(特別養護老人ホーム 豊田ゆうあいの里)