

社会福祉法人 遠州中央福祉会

令和元年度 苦情報告

令和元年度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

入所者様の転倒事故について、事故の経緯とその後の対応をご家族様に開示したところ、施設の対応について申し出がありました。

申し出についてご家族様の意向を尊重し、対応の謝罪をし、謝罪を受け入れていただきました。

後日、別の手続きの件でご家族と話をした中で、今回の件について不満に思っている旨、再度申し出があり、この内容について再度謝罪させていただきました。今でも不満に感じているとのことでしたが、施設の対応をご理解していただきました。

(特別養護老人ホーム 豊田ゆうあいの里)

苦情内容②

ご家族様より、電話連絡時の言葉遣いに気分を害されたと申し出がありました。

言葉遣いに関し謝罪し、謝罪を受け入れていただきました。今後は言葉の選び方を意識し、ご利用者様、ご家族様に具体的な内容で伝えていくように注意をしていきます。

(特別養護老人ホーム 豊田ゆうあいの里)

苦情内容③

ご利用者様ご家族様より、ユニットの男性職員の接遇が気になるので、指導し改善してほしいとの申し出がありました。

当該ユニットのリーダーが当該職員を指導し、状況をご家族者様にお伝えしました。施設の指導状況をご理解いただき受け入れて下さいました。

(特別養護老人ホーム 豊田ゆうあいの里)

苦情内容④

リクライニング車椅子を別の物に換えたことがご家族に伝わっておらず、申し出がありました。ご家族様に謝罪し、リクライニングを戻すことをお約束し、ご理解いただきました。今後は事前に相談するなどの配慮をしていきます。

(特別養護老人ホーム 豊田ゆうあいの里)

苦情内容⑤

面会時、他利用者の居室前を通りかかった時に、職員が利用者を蹴っているように見えた。職員に声を掛けたが、虐待ではないか？との申し出がありました。

すぐに当該職員に聞き取りをして確認したところ、足が当たってしまったことは間違いな

いと思われませんが、故意かどうかは判断できませんでした。今後の対応について、当該職員が一人になる勤務は行わず、施設全体で虐待・接遇に関する研修を行う等を説明・報告させていただきました。改めて心配をかけてしまったことを謝罪し、ご理解いただけました。

(特別養護老人ホーム 豊田ゆうあいの里)

苦情内容⑥

足に発赤・腫脹等があり病院を受診しましたが、身体の他の部位にある褥瘡も診てもらったとのことで、褥瘡の報告がなかったことについて、ご家族様より申し出がありました。

施設として褥瘡予防の為に行っていること、褥瘡のリスクが高い状態であることを説明し、面会時等にお伝えしていなかったこと、ご心配させてしまったことを謝罪し、謝罪を受け入れていただけました。

(特別養護老人ホーム 豊田ゆうあいの里)

苦情内容⑦

ご利用者様ご本人様より、夜間殴られたとの訴えがありました。

夜間帯の職員から聞き取りをしたところ、電気を点けずに対応した為、手が当たってしまったり、ベッド柵にぶつかってしまったことが考えられるとのことでした。内出血が来ているのに気づいたのが朝だったこともあり、ご家族様より動きがある時は電気を点けて対応して欲しいと申し出がありました。今後、職員教育を徹底していく事、ケガをする可能性のある柵を保護する事等をお約束し、謝罪を受け入れていただけました。

(豊田ゆうあいの里 ショートステイ)

苦情内容⑧

ご利用者様ご家族様より、デイサービスの送迎時間の遅刻や送迎職員の対応についてケアマネージャーを通じて申し出がありました。

送迎時間は厳格に管理し、遅れる場合は必ず連絡を入れること、職員教育を徹底することをお約束し、謝罪を受け入れていただけました。

(豊田ゆうあいの里 デイサービス)

苦情内容⑨

ご利用者様ご本人様より、送迎時の運転手の接遇について申し出がありました。

職員教育の徹底と当該職員に対し、注意と指導をすることをお約束し、謝罪を受け入れていただけました。

(豊田ゆうあいの里 デイサービス)

苦情内容⑩

送迎時に自動車にぶつけてしまったが、所有者ご本人様ではなく、ご家族様に謝罪をしてしまった為、所有者ご本人様に謝罪をして欲しかったと申し出がありました。所有者ご本人様への謝罪が遅くなってしまったこと等を謝罪し、謝罪を受け入れていただけました。

(豊田ゆうあいの里 デイサービス)

苦情内容⑪

地域のドライバー様より、送迎車両の運転について申し出がありました。

安全運転を意識して送迎車両を運転することをお約束し、謝罪を受け入れていただきました。

(デイサービスセンター 福田ふれあい荘)

苦情内容⑫

ユニット職員の接遇について申し出がありました。

当該職員を注意するのではなく施設全体に注意を促す対応を希望されたので、会議等を通じ、施設全体で接遇を意識・改善させていただくことをお約束し、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)

苦情内容⑬

ご利用者様ご家族様より、職員の言葉遣いや利用者様への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、心当たりがあり反省をしている様子でした。言葉遣いや接遇を指導することをお約束し、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)

苦情内容⑭

ご利用者様ご本人より、職員の接遇・言葉遣いに関して申し出がありました。

当該職員に確認したところ、自立支援の思いもあり、今回の接遇・言葉遣いになってしまったとの事でした。不快に受け止められたことを反省し、接遇・言葉遣いを改善したいと反省している旨をお伝えし、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)

苦情内容⑮

ご利用者様ご本人より、職員のケア(軟膏の塗付)について、看護師に申し出がありました。当該職員への指導は希望されませんでした。ユニット内でケアについて確認し統一を図りました。

ご利用者様、ご家族様に今回の件の報告・謝罪をし、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)

苦情内容⑯

ベッド上で処置について、言葉遣いやケアの方法が嫌だった旨の相談を訪問看護の看護師が聞いて、事業所へ報告がありました。

ご利用者様ご本人に接遇について改善する旨の報告と謝罪をし、謝罪を受け入れていただきました。帰りの送迎時に、ご家族様にも今回の件の報告・謝罪し、謝罪を受け入れていただきました。

接遇について改善し、再発防止に努めていきます。

(デイサービスセンター 袋井ふれあい荘)