

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況（2023 年度）
2023 年 3 月末まで

2024 年 4 月現在

| 受付 No. | 時期 | 事業名 | 申出人 | 苦情内容 | 対策（結果） |
|-----------|------|---------------------|-----------|---|--|
| 1 | 4/13 | 居宅介護事業所 レインボーはうす | 利用者 | 明日のヘルパーの予定を、通所先で出会ったヘルパーに聞いたら「予定がある」と言われたが、別のヘルパーに聞いたら「予定が無い」と言われた。どうなっているのか。なぜ違うことを言ったのか。正しいことを教えてほしい。 | <p>次月の予定表作成完了後すぐに、別の利用者の方の都合で予定を変更しており、ご本人に提示前に訂正処理は済んでいたが、一部ヘルパー間の共有と把握が甘かったため、苦情内容へとつながった。</p> <p>ご本人には、違う返答をしてしまったヘルパーより、不快な思いをさせてしまった事への謝罪と、正しい予定について改めて説明し同意いただくことができた。</p> <p>元々外出支援を楽しみにしているご様子で、次の予定がいつかをヘルパーによく確認してこられ、変化の受入が難しい側面のある方でもあるため、予定の組み方やご本人への伝え方には十分配慮する事や、ヘルパー間の情報共有においては、スタッフ間引継ぎノートだけでなく、口頭での確認も強化することを確認し合った。</p> |
| 2 新規追加 | 3/5 | 西部福祉会館 | 利用者 家族 | <ul style="list-style-type: none"> ・「新年会」の企画と本人参加の意思決定の在り方に納得がいけない。企画についてはもっと早く通知して欲しい。また参加意思確認については以前から再三「外食」を楽しみにしている事は伝えていたのでなぜその意向を汲むことが出来ないのかとても残念。しっかり本人の意思決定支援を果たして欲しい。「新年会」が3月下旬と遅い日に決定したのは事業所側の事情だけでなく職員の個人的事情に思えてしまう。 ・外出についてグループの職員体制が困難な時には事業所内の他の職員へも協力応援体制を依頼して柔軟に計画して欲しい。 ・自宅敷地内を許可なく、職員がスマホで動画を撮影していたが、理由はどうであれ個人情報流出であり、二度とこうしたことが無いように改めて欲しい。職員へはしっかりと周知、教育を徹底してもらいたい。 | <p>3/15 管理者が自宅訪問し、ご家族に対して西部福祉会館の対応を謝罪する。</p> <p>二度とこのようなことがないように職員教育と周知をしていくこと、信頼回復に努めていく事を伝える。</p> <p>「今まで我慢してきたことを伝えることが出来た。これからも本人が気持ちよく事業所利用ができるように、一緒に取り組んでいって欲しい。信頼できる関係性の中で努めて欲しいことを分かっていたきたい」と納得される。</p> |