

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況 (2019年度)

2019年9月末まで

2019年10月1日現在

受付No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策(結果)
1	7/1	居宅介護事業所 レインボーはうす	利用者家族	配布したヘルパー予定表に、ご家族が希望した支援が無かった。ご家族がご不在時、ご本人は飲食ができていないのでヘルパーが支援に入り確認してほしい。	担当職員、サービス提供責任者から謝罪とともに経緯を説明。 ヘルパー不足によりご希望通り支援に入ることができないこともあるため、今後は希望日にヘルパー派遣できなかった場合は、相談員に連絡し、相談員から他事業所アプローチをしていくことになる。
2	7/3	生活介護事業所 レインボーはうす	支援員	セレクトメニューの内容が間違っ盛付けされている。	セレクトメニューの日は、盛り付けの際にカラー表記したメモを確認しながら盛り付ける。また、盛り付け担当者と配膳担当者を別の者で設定し、2重のチェックをする。
3	8/2	レインボーの お菓子やさん	利用者	給食のメニューにもっと好きなメニューを取り入れて欲しい	ご本人と面談し、給食のメニューで何を取り入れて欲しいのかを聞き取り、給食担当者へメニューの提案を行う。 後日、本人が希望しているメニューが加わり、笑顔が見られた。
4	8/16	生活介護事業所 レインボーはうす	利用者、 家族	トイレ介助の際、拭き取り介助で使用したトイレトペーパーが陰部に付着したまま下着、ズボンを履き帰宅している。改めてほしい。 ご本人は気を遣って言えなかった。	トイレトペーパーが付着したままにならない支援をするように女性職員に周知をした。

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況 (2019年度)

2019年9月末まで

2019年10月1日現在

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策(結果)
5	8/16	生活介護事業所 レインボーハウス	利用者、 家族	土曜日の余暇活動日、職員に「待ってて」と言われることが多い。ご本人は飲水に時間を要することを気にしており、職員が忙しそうなお様子をみて水分摂取を控えているのではないかとご家族より申し出があった。	ご家族と話をさせていただくと、ご本人が気を遣って水分摂取を控えていたこともわかった。確かに待ってもらう場面はあるが、他利用者との支援の段取りを考えてであることと、忙しくても水分摂取の時間はしっかり確保するため、遠慮せずに飲みたいことを教えてほしいと、ご本人とご家族に伝えた。
6	9/9	サポートホーム ほうらい (長篠ホーム)	近隣住民	グループホーム利用者が玄関外で通行人に声をかけたり、タバコをふかしたりする。グループホームの隣で店舗を営んでいるため、営業に差し支える。改善してほしい。	管理者、世話人より住民に謝罪した。また、管理者よりご本人たちに注意するとともに、グループホーム玄関外で長時間立ちながら通行人に話しかけたりしないことを約束した。