

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況 (2020年度)

2020年12月末まで

2021年1月8日現在

| 受付 No. | 時期 | 事業名 | 申出人 | 苦情内容 | 対策 (結果) |
|-----------|------|---------------------|-----------|---|---|
| 1 | 6/12 | レインボーのお菓子屋さん | 利用者 | カレー販売(移動販売車による市役所への訪問販売)を行なうようになってから、給食のカレーの具材が(販売用と同じ)豆腐ばかりなので、たまには以前のような肉入りのカレーにして欲しい。 | カレーの具材について、他に意見が無いか聞き取りを行い、栄養士へ相談。今後、カレーの具材が毎回、同じにならないように工夫することをサービス管理責任者よりご本人へ説明し、ご理解頂く。 |
| 2 | 7/7 | レインボーはうす | 利用者 | 事業所内のチャイムが鳴らなかったため、仕事と休憩の気持ちの切替えができない。悲しかった。いつものようにお昼12時にはチャイムが鳴るようにしてほしい。 | 大雨による雨漏りが原因で放送機器が故障してしまい、チャイムが鳴らなくなってしまったが、そのことの周知が不足していた。故障により鳴らなくなったこと、修理ができるまで少し時間がかかるが必ず直すことをご本人に伝え、納得していただいた。 |
| 3 | 9/24 | 西部福祉会館 | 利用者 家族 | 職員と利用者家族との連絡ノートでのやり取り時、職員が読んでいるのかわからない。また何か特記事項があった時に特記札をつけることになっているが、記入してあったにも関わらず、特記札がついていなくて見落とししてしまいそうだった。 | 家族より記入があった際には、職員が確認をしたことがわかるように連絡ノートにサインを記入して伝える。特記事項があった際には連絡ノートに必ず特記札をつけて返却する。 |
| 4 New! | 10/8 | 居宅介護事業所 レインボーはうす | 利用者 | 自宅での家事援助中、飼っているハムスターが話題になり、利用者がゲージから出して、ヘルパーに「触っていいよ」と手渡した際、ヘルパーが上手に受けきれず落下(双方立位)。ハムスターのケガを心配した利用者からヘルパーの対応への苦情と通院費用を求められた。 | 管理者より電話対応。丁寧に話を伺う。その上でヘルパーだけに過失のある状況ではないことを整理。ハムスターをゲージから出したこと、落下の場合も考え座位で手渡さなかったことは、利用者の判断であることを確認。そのことでの理解を得ることができ、今後は支援以外の動作には注意が必要であることを相互に確認し合うことで解決した。(ハムスターも通院するに至っていない) |

| 受付 No. | 時期 | 事業名 | 申出人 | 苦情内容 | 対策（結果） |
|-----------|-------|---------------------|-----|---|--|
| 5 New! | 10/10 | レインボーのお菓子やさん | 利用者 | 利用者 A さんの携帯電話からの音（音楽）のボリュームが大きくて困る。多目的室など、皆が使う場所では、大きな音は、止めて欲しい。 | 利用者 A さんに当日の状況を確認後、共用スペースでの携帯電話の使用の仕方を再度確認。大きな音を不快に感じた方がいるため、不快に感じた場合は声掛けをさせていただき音を下げてください、又は別室で聴いていただくように伝えることをサービス管理責任者より申出人へ今回の対応について説明。また配慮が行き届かなかった事に対し、謝罪を伝える。 |
| 6 New! | 10/17 | 居宅介護事業所 レインボーはうす | 利用者 | 身体介護でご本人と衣類の整理を行う。要る・要らないをご本人に判断し勧めたが、3日後の支援時にお気に入りの衣類だったが、捨てられてしまったと訴えがある。 | すぐさま謝罪をし、今後はご本人のペースに合わせ、まともでも、すぐに処分をせず、考える時間を設けるようにしていくことをご本人、ご家族と確認し、決めた。 |
| 7 New! | 11/12 | サポートホーム しんしろ | 利用者 | 夜中にトイレの利用が重なってしまい、同居人が夜中にトイレ内外で失禁する場面があり、その度に処理をしている。困っているので何とかしてほしい。 | 同居人の夕食後の水分摂取の調整を行う、就寝前のトイレ誘導を確実に行うなどの取り組みをした。また、申出人の頻尿も見られたため泌尿器科受診。こちらも夕方の水分摂取量を調整した。 （結果）お二人とも夜間のトイレ回数が減り、利用が重なることが概ね無くなったため、同居人の失禁も無くなった。 |