

社会福祉法人 藤の木原福祉会 苦情解決の状況

(集計期間：令和2年10月1日～令和3年3月31日)

事業所名： 藤の木原デイサービスセンター

受付日	令和3年03月02日
申出者	ご利用者
苦情内容	普段と違う席に配席されたが、蛍光灯がつかず暗い。
対応内容	配席をし直し対応

事業所名： 藤の木の里

受付日	令和2年11月28日
申出者	ご利用者本人
苦情内容	夜間に同室者が歌を歌っておりうるさいと苦情
対応内容	謝罪する

受付日	令和2年08月20日
申出者	ご利用者本人
苦情内容	同室者がベッド柵に指輪を当ててカンカン鳴らす音がうるさくて、「うるさい！」と怒鳴る。
対応内容	謝罪する。

受付日	令和2年11月05日
申出者	ご利用者本人
苦情内容	夜間同室者の声がうるさいと苦情

対応内容	謝罪する
------	------

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花

受付日	令和3年01月14日
申出者	入居者様本人
苦情内容	<p>ご本人よりコールあり訪室、下記内容の苦情相談あり。 お昼の時に声を掛けたきり誰も様子を見に来ないのか。足の調子が悪く起きれなかったがおやつの時間になっても気にならないのか。 コロナのニュースで老人の孤独死を見て、これでは私も同じようなものだ。ほったらかしにされているようで寂しかった。 もしこれで死んでいたら誰も何も説明ができない。</p>
対応内容	<p>謝罪し下記のように説明・対応行う。 ・お昼の時に声を掛けたきり誰も様子を見に来ないのか。足の調子が悪く起きれなかったがおやつの時間になっても気にならないのか。 →こちらの配慮が不足していた。休まれているのを邪魔してはいけないと考え、気に掛ける気持ちが足りていなかった。 ・コロナのニュースで老人の孤独死を見て、これでは私も同じようなものだ。ほったらかしにされているようで寂しかった。あなたは声を掛けに来たけど他の人はどうなのか。 →上記同様、配慮が経ちていなかった。安全確認というだけでなく、気にかけるという人と人との繋がりという部分が不足していた。又、職員全員で同じ気持ち・考えになれていなかった。 ・もしこれで死んでいたら誰も何も説明ができない。 →仰る通りで、こちらの考えが不足していた。 上記の様子をお話しをさせて頂く。ご本人様よりも ・ここは家だと思っている。そういう方針ならいいが一人じゃないのにこれでは寂しい。 ・ここにいる職員・入居者は家族だと思っている。だから挨拶も感謝の思いも伝える。 ・他の人は言えないかもしれないけど、私は言えるしやっぱり間違っていると思ったから言わせてもらった。 ・今はあなたがいたから話したけど、いなかったら施設長に言っていた。それくらいの気持ちだった。次からは私含め皆にそういう気持ちにならないようにしてもらいたい。</p> <p>等と仰り、こちらの配慮が不足しており嫌な思いをさせた事をお伝え・謝罪し納得される。</p>

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花・荻川

受付日	
申出者	
苦情内容	期間中の苦情受付はありませんでした。
対応内容	

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花・小阿賀

受付日	令和 2年11月11日
申出者	ご家族
苦情内容	ご家族より、請求額がいつもより高いので確認してほしいと相談あり。 請求額を確認すると立て替え金額が多く、内容を確認すると薬代が高額であった。 受診時に国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定証を提示していなかったことが判明した。
対応内容	薬局に国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定証を提出し差額を返金してもらい、訂正した領収書を発行してもらい、ご家族に現金の返金か請求書を正しいものに訂正し引き落としかを選択して頂き、ご家族より正しい請求書をとのことだったので、後日訂正した請求書をお渡しし謝罪する。

受付日	令和2年12月25日
申出者	ご家族
苦情内容	ご家族よりお問い合わせあり、昨日の受診の状況を報告させていただいた際に長女様よりお話をいただく。 ※本人から長女さんへお話されたことで少し気になることがありましたとのことで承る。 ・職員さんが何やらユニットで話合っていることがあるが、自分の事を言われているようでとても気になられるとのことで申し受ける。
対応内容	生活の場であることを踏まえた配慮を行わせていただくことをお伝えする。

受付日	令和 3年3月 9日
申出者	ご家族

苦情内容	職員による病院職員への対応に問題があり、病院側に非常に不快な思いをさせてしまった。病院受診における対応をしっかりとしていただきたい。
対応内容	病院側へ事実関係の確認を行い、ご家族へ謝罪を行う。

事業所名： ほのぼの保育園

受付日	
申出者	
苦情内容	期間中の苦情受付はありませんでした。
対応内容	

事業所名： 荻川ほのぼの保育園

受付日	
申出者	
苦情内容	期間中の苦情受付はありませんでした。
対応内容	

事業所名： 小阿賀ほのぼのこども園

受付日	
申出者	

苦情内容	期間中の苦情受付はありませんでした。
対応内容	