

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3年4月1日～令和3年9月30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 5 月 31 日
申出者	ご本人
苦情内容	ご本人より受診の予定を伺い、ケアマネージャーへの確認で受診日が1か月間違っていたので口頭で確認し1か月後だと伝える。実際は日付ではなく曜日が1か月後であった。口頭での確認でカレンダーでも確認せず受診するはずのない土曜日で受付してしまい1か月後お迎えに伺ってしまい休みだと伝えたのに伝えていないと言われた、との苦情。
対応内容	ケアマネージャーからの予定も届きますがご本人へもカレンダーを見ながら受診日の日付と曜日の確認をして再発防止しています。

受付日	令和 3 年 9 月 6 日
申出者	ご本人
苦情内容	主訴①～③:職員の対応が悪い、情報の共有がなっていない、皆バラバラな対応 ①12:00-13:00の時間帯に職員がいなくて頼みごとがしづらい。洗濯物を持ってくるのが遅い。 ②生協家の中に運んで、空き箱を戻してくれる職員としてくれない職員がいる。私のわがままでお願いしているので嫌な職員もいると思うがお願いしたい。 ③車を止める場所が遠い、運転手によってまちまち。左側から入ってもらえると乗りやすい。
対応内容	娘様に孫様が生まれるとの事で訪問回数が減っている事、ゴミ出しについてご近所トラブルになっているなど総合的にストレス等でイライラが募っている状況との事。デイサービスでも他者への強い当たりなど他者トラブルも頻回なこともあり、話を傾聴し出来る限りの対応をする。 ①職員が休憩に入っている時間ではありますが他ご利用者も休めれている時間帯なので自由に過ごしていただいている。洗濯物は担当が渡す事に決めました。 ②デイサービスのサービス外ではある為ケアマネ様よりご自分で出来ないのであれば曜日の変更等を提案していただけるとのこと。それまでは職員ごとの対応とする。(頼まれたら他のご利用者に迷惑にならない範囲でのお手伝いを行う) ③運転手に再度停める位置について伝え統一する。

受付日	令和 3 年 9 月 29 日
申出者	ケアマネージャー様を通しご家族より
苦情内容	伝達に際し口調が強く感じた様子で迎え職員にご家族が苦手意識をもってしまった。
対応内容	伝達の仕方、口調などを改めて丁寧に行うことを職員間で確認した。

事業所名： 藤の木の里

受付日	
申出者	
苦情内容	期間中の苦情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

受付日	令和3年6月17日
申出者	入居者様ご本人
苦情内容	「他入居者様が動いた音がしたので職員を呼んだのに来なかった。呼んだ意味がない。」とお話をいただく。
対応内容	謝罪し、理由を説明する。 対応についても行っていることを説明する。

受付日	令和3年8月29日
申出者	入居者様ご本人
苦情内容	「夜、何度も(ナースコールで)呼んだが来てくれなかった。」とのお話を伺う。
対応内容	謝罪し、対応した職員に話を聞くとともに対応させていただくことをお伝えする。

受付日	令和3年9月5日
申出者	入居者様ご本人
苦情内容	ナースコールあり伺うと、「今日は呼んでもなかなか来てもらえなかった。」と訴えられる。
対応内容	ご本人へ謝罪し、理由を説明する。ユニット職員へ周知する。

受付日	令和3年9月12日
申出者	入居者様ご本人
苦情内容	話があるとのことでお部屋にて伺う。「他入居者様がテーブルを叩いたり動き回ったりして見ていると嫌になる。環境を変えるといいと思う。」と話される。
対応内容	嫌な思いをさせてしまったことを謝罪し、他入居者様への対応について検討することをお伝えする。

受付日	令和3年9月21日
申出者	入居者様ご本人
苦情内容	「他ユニットの入居者様が当該ユニットに入って来て、キッチン周りなどをいじって何かを持っていこうとしていた。何かあったら心配だ。」とのお話を伺う。
対応内容	落ち着かれない入居者様への対応ができない際には多職種に応援を要請する。 その方が落ち着いて生活できるように支援方法を検討する。 上記について申出人ご本人へお伝えする。

受付日	令和3年9月22日
申出者	ご利用者ご本人
苦情内容	「他利用者が部屋に入った。嫌な気持ちになる。」とお話あり。
対応内容	居室に入られたご利用者に対応後に申出人へ謝罪する。 お話を伺ったのちに、ご自身で自室のカギを掛けられる。

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花・荻川

受付日	令和3年8月23日
申出者	入居者様ご家族
苦情内容	ご家族面会時に処置用の市販薬をお願いしたところ、「すぐ連絡をもらえればすぐに対応してもらえますよね。それに受診した方がいいですよ。」とのお話をいただく。
対応内容	謝罪し、受診等について多職種で相談しご家族にお伝えする。

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花・小阿賀

受付日	令和3年 9月23日
申出者	入居者様ご本人
苦情内容	「先日洗濯物に出した衣類の中に他人の衣類が入っていた。記名があるにもかかわらず間違っ て返却されることが過去にも何回かあった。洗濯物の取扱いをしっかりとしてほしい」
対応内容	苦情を受けたユニット職員、ユニットリーダー、施設長よりご本人へ謝罪させていただく。 早急に再発防止の対策をたてる事をお約束する。

事業所名： ほのぼの保育園

受付日	令和3年8月30日
申出者	園児のご家族
苦情内容	運動会の観覧参加について、父母だけでなく祖父母の参加も認めてほしい。
対応内容	コロナ禍における感染拡大防止策として会場の広さや参加者のソーシャルにスタンスも勘案し人数制限をお願いしている。ご家族2名までという表現にさせて頂いているのでご家族で話し合っただき参加者のお願いをしたいと話をする。(保護者という表現だと父親母親のイメージがあり、ひとり親家庭の方もいらしゃるため、ご家族という表現でおたよりを出している)

事業所名： 荻川ほのぼの保育園

受付日	令和3年 8月 30日
申出者	近隣住民様
苦情内容	施設出入りにおける運転速度、一時停止等の交通マナーについて危険を感じる
対応内容	<ul style="list-style-type: none">・全保護者対象に注意喚起とご協力依頼を一斉メールにて送信し、周知を図る・玄関に注意文を掲示する。また、視覚的な呼びかけができるようイラストを作成し掲示する・保育、特養両職員に苦情内容を周知し、双方で注意した運転を呼びかける・定期的に注意喚起を行っていく(園だより、玄関掲示、クラスだより、連絡メール等)

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	期間中の苦情はありませんでした。
対応内容	