

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4年10月1日～令和5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 4年 11月 23日	
申出者	ご利用者	
苦情内容	送迎時に迷ってしまい誰の家に行きたいのか教えて欲しかった	
対応内容	他のご利用者の個人情報となる部分は申し上げる事は出来ないが、今後はスムーズな送迎が出来るよう運転手へ事前準備と打合せをより詳しく行っていき事を説明し謝罪を行う。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

受付日	令和 4年 10月 5日	
申出者	ご利用者	
苦情内容	特に体調不良などが無いのに感染者として扱われた	
対応内容	新型コロナウイルス陽性者と接触があった後の発熱であったため抗原検査をさせて頂いたところ陽性反応を確認した。今後の対応などを説明をさせて頂いたが利用終了となった。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

事業所名: 特別養護老人ホーム藤花

受付日	令和4年12月30日	
申出者	ご利用者ご家族	
苦情内容	ショートステイからの帰宅時、荷物の中にビニール手袋が入っていた。持参したバナナが真っ黒の物が返されて捨ててほしかった。全体的に荷物がぐちゃぐちゃだった。長い間利用していたのに地域連携手帳があまり書かれていなかった。	
対応内容	ご家族へ謝罪し、その後ユニットにて会議を開き再発防止について検討しご家族へお伝えした。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

受付日	令和5年2月11日
申出者	ご利用者本人
苦情内容	(ご本人は入浴同性支援をご希望の方) 当日ユニットに同性の職員が不在であることから、協力ユニットの同性職員が入浴支援をさせて頂く事をお伝えすると、「よろしくありません」と真剣な表情で話される。すぐ笑顔になるも、「知らない人じゃないしお風呂に入れてもらった事もあるが、急に言われると心の準備ができない。」等と話される。
対応内容	ユニット職員以外が入浴支援をするときには、事前にお伝えし心の準備をする時間を用意することをご本人へ伝え謝罪した。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花・小阿賀

受付日	令和4年12月8日
申出者	ご家族
苦情内容	感染症が原因で全身状態が悪化し、重症化したが、施設で感染したのではないかと不信に思った
対応内容	入院中に感染症に罹患し一旦は回復して退院し、施設へ戻ったが、その感染症が原因で重症化した。入院中に感染症にかかった事自体を病院側からご家族へ伝えられておらず、当施設側との行き違いが発生した。状況をご説明し納得される。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

受付日	令和5年1月6日
申出者	ご入居者様
苦情内容	支援の方法が少し雑だった
対応内容	トイレに座る時に腰のあたりを強く抑えられて痛かったとのお話をいただく。当該職員へ指導し、ご本人へ施設長より謝罪させていただく。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

受付日	令和5年1月18日
申出者	ご家族
苦情内容	保険証が返却されていなかった
対応内容	施設を退居して在宅に戻り、定期受診に家族が連れて行ったが、保険証が見当たらず受診できなかった。すぐにご自宅へお届けし、謝罪させていただく。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

事業所名： 荻川ほのぼの保育園

受付日	令和5年 3月27日
申出者	秋葉区役所へ連絡(匿名)
苦情内容	遊歩道で遊ぶ姿を目にするが、危ないのではないか
対応内容	遊歩道で過ごしている姿を目にするが、車の通りもある住宅地のため事故につながらないか心配であると区役所を通して指導があった。住宅地ということ、車通りがあるということを再度職員間で検討し、散策のルールを見直した。園外で遊ぶ場合は公園とし、危険がない場所と近隣への配慮を忘れないこととする。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ 無

その他の施設において集計期間内の苦情対応はありませんでした。

