

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5年4月1日～令和5年9月30日)

事業所名: 特別養護老人ホーム藤花・荻川

受付日	令和5年7月7日
申出者	ご家族
苦情内容	居室での転倒について、同日にご家族に電話報告した際、「人感センサーは使っていないのか」と質問あり、第一報を入れた職員Aがセンサーの使用状況を把握しておらず、回答に時間が掛かる。次女様より、「経緯が分からない人が事実だけを伝える電話をしてこられても困る。」と気分を害されている様子を確認する。
対応内容	ご家族より連絡あり「直接施設で説明を受けたい」と希望があった為、同日中にアポイントをとる。ご家族と職員Aで話し合いを行う。 ①連絡を入れた支援部が、いつからセンサーを撤去していたか等、経緯が分からない状態で転倒の事実だけを伝えてきた。 ②ご家族はセンサーを使用していると思っていた。 ①②について説明を求められた。 ①について、第一報を優先した結果、経緯の説明が十分できずに不安な思いをさせてしまった。 ②について、事前に人感センサー対応を解除していたが、その連絡がご家族に行っていないかった。上記について配慮が欠けていたことを謝罪させていただき、ある程度状況は理解していただく。また、状態の変化や、ケアの変更点などは密に連絡が欲しいというご家族の意向が確認する。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有・ 無

事業所名: 特別養護老人ホーム藤花・小阿賀

受付日	令和5年9月26日
申出者	ご家族
苦情内容	近況を電話で施設に聞いても、教えてもらえなかった。
対応内容	入居者の親族であるが、本人の近況を電話で施設問い合わせたが、施設側に私(ご親族)の情報が伝わっておらず、詳細を教えてもらえなかったので何とかしてほしいとの申し出があり。キーパーソンへ確認し、情報の共有を図る事となった。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有・ 無

事業所名: ほのぼのこども園

受付日	令和5年5月2日
申出者	保護者
苦情内容	子どもの感染症の療養解除届について医師の記入は必要ないものがあるが、必要と言われ医療機関に確認したが必要ないとのことであった。旧保育園と旧幼稚園で別々のことを言われ意思の疎通がとれていないと感じた。

対応内容	旧幼稚園と旧保育園での届出様式の違いがあり、共通理解ができていなかった。今後は新潟市保育課の共通様式を用い職員へ説明、こども園としての対応を行う旨を説明させていただいた。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 無

【その他施設】

藤の木原デイサービスセンター

ショートステイ藤の木の里

特別養護老人ホーム藤花

荻川ほのぼの保育園

小阿賀ほのぼの保育園

上記施設においては集計期間内の苦情受付はありませんでした。