

平成30年度 社会福祉法人すこやか福祉会 苦情一覧

事業所	発生日	申出人	内容	対応と対策	担当者
北信 デイサービス センター	4月28日	利用者家族	利用前日に軽い誤嚥性肺炎だったことを連絡していたが、迎えに来た職員が知らなかったようだ。どういシステムで情報共有をしているのかとても不安だ。	管理者が連絡し不備について謝罪し、今後の対応策について説明行う。 前日夕方にケアマネから相談員に連絡があったが、職員間で情報共有する「申し送り」への記録は終わっており、相談員の記録への記載のみとなっていた。情報が伝わらないまま、翌日の送迎に行ってしまった。 ケアマネと相談員間での連絡事項が申し送りに迅速に反映されるシステムに改善した。	白坂
北信 デイサービス センター	6月22日	利用者家族	電話にて娘さんに利用者の生活歴の確認を行った所、娘さんより折り返し電話有「今の情報だけでなく過去まで調べるなんて個人情報情報の侵害だ」	利用者のフェイスシートを作成する上で、聞き足りない情報があった。認知症のため本人からの聞き取りが難しいので、娘さんへ電話で問い合わせしてしまった。 ご本人が安心してサービスを利用できるようにお聴きしたことを説明した上で、電話での問い合わせになってしまい不快な思いをさせてしまった事を謝罪する。	白坂
北信 デイサービス センター	6月27日	利用者家族	入浴後の衣類の交換がされておらず確認のお電話を頂く。	入浴時の脱衣と、着衣の担当職員が別々で、着て来た服を確認していなかった。更に別の職員がきちんと畳まれた衣服を見て勘違いし、目印であるタオルを上掛けしてしまっ。バッグの奥に着替えが入っていたが、よく確認をしなかった。 職員の連携不足で衣類の交換が抜けてしまった事について謝罪する。	有馬
すこやかの里 ホームヘルプ センター	9月11日	利用者家族	「本日支援で訪問したヘルパーに確認したい。」と娘さんから連絡が入る。 ①冷蔵庫の中のトマトの上に大根が乗っかりトマトが潰れている。 ②冷凍庫の物が冷蔵庫に入っていて、溶けてビジャビジャになっている。 ③砂糖と片栗粉が買ってある。 ・本人には冷蔵庫の中をいじらせないでほしい。以前にも同じヘルパーで同様の事があったが、最後に冷蔵庫の中の確認はしないのか。冷蔵庫の中の片づけが大変だった。家族の負担になる事をしないでほしい。 ・本人が買い物に行き、事故にでもあったらどうするのか責任取ってもらう。	電話を受け謝罪をする。訪問したヘルパーから事実確認をした上で、今後の対応について検討し改めて謝罪と説明に伺う旨を伝える。 ①②本人には冷蔵庫を触らせない事になっていたが、本人に食材を入れてもらい、ヘルパーが確認をしなかった。冷蔵庫の中をいじって良いと思わせてしまった。 ③調味料が少なくなった場合、本人から娘さんに伝えてもらっていた。この日も本人に伝え、メモをしていた。ヘルパーが帰ったあと、本人がメモを見て買い物に行ったと思われる。 9/13 自宅に訪問し、娘さんに今回の経緯を説明、謝罪する。今後この様な事のない様に、訪問ヘルパー間で支援内容の再確認と、今後の対応の仕方を話し合った事を伝える。 ①②食材は、ヘルパーだけで冷蔵庫に入れ、最後に確認をする。 ③調味料の補充は、本人に直接伝えず、空の容器をテーブルに置き家族に対応してもらう。	野木
すこやかの里 デイサービス センター 別館ひなた	2月7日	利用者家族	2月7日デイサービスを利用したが、インフルエンザが流行していたのを後から知った。流行していたなら利用させなかった。連絡が欲しかった。	インフルエンザ発生後、体調確認の電話をしていたが、少し連絡するタイミングがずれてしまった。今後はインフルエンザの感染者が出た時点で連絡する事を伝え、謝罪する。	斎藤
すこやかの里 ケアハウス	3月10日	入居者家族	最近日によってイライラすることがあると伝えると、娘さんから原因はケアハウスの職員の対応ではないか？父は「あいつは生意気で俺は好きでない」とよく言っている。娘さんも電話で「何時もお世話になっています」と言うと、その職員は「はあ！」しか言わない。普通ならあいさつがあると思うが常識がない人だと思っている。その職員と一緒に働いていてあなた達はその職員のことが分からないのですか？職員をしっかりと教育して欲しい。」と言われた。	本人に電話対応と面会時にどのように対応しているか？を確認する。本人は言葉が足りないことは理解しているので気を付けますとの事だった。職員に家族からの訴えを伝え、家族の面会の際や電話での対応や返事及び会話について福祉会職員として恥ずかしくない対応をするように十分気を付けるように指導した。	舟山
ふれあい・瀬上	3月13日	利用者家族	「自宅に戻った際に左手親指の付け根に内出血があった。何が合ったのか。」との電話を受け、前回利用時にも同じ部位にあったことを伝えた所、「分からないんだね」と口調強く電話を切られた。	管理者から折り返し連絡の上、ご家族の申し出内容を受け止めた上で、内容について気づきながらも前回報告していなかった事への謝罪をした。今後の対応については迅速な情報の伝達に努めていくことをお伝えし、職員間では、電話対応として相手方の申し出内容を傾聴するよう統一した。	小関