

令和元年度 社会福祉法人すこやか福祉会 苦情一覧

No.	事業所	発生日	申出人	内容	対応と対策
1	おきたか指定 居宅介護支援 事業所	4月	利用者家族 地域包括支援 センター経由	居宅の担当職員が怖くて相談ができない。何を言っても怒られていると言われる。居宅を変更したい。	利用者本人と家族に対し謝罪、居宅変更の手続きを行い、変更先の居宅に引き継ぐ。 事業所内で、接遇・コミュニケーションと相談支援のあり方を再確認した。
2	すこやかの里 デイサービス センター	6月	利用者家族 担当介護支援 専門員経由	①着替えの袋にリハパンが入ったままになっているのに気付かず洗濯してしまった。 ②連絡帳のコメントに確認の印がない時がある。 ③送迎時、本人膝が悪いのに荷物を手に持たせ歩行している時がある。	家族に謝罪をする。 事業所内で今後の対応、改善策について検討し、家族に説明報告しご理解頂く。
3	ふれあい・瀬上	9月	利用者家族	隣席の利用者に注意と共に頭を叩かれた。 毎回の利用を楽しみにしているが「同じような事があつたらもう行きたくない」と言っている。 今後の対応をどのように考えているのか？	本人と家族へ謝罪する。 今後の対応方法について検討し、利用者の席と、叩いた方へのケアのあり方について見直しを行った。 家族に対し、その後の状況の確認と取り組み内容の報告を行った。
4	すこやか・ラコパ	9月	利用者家族	迎えに来た職員の利用者に対する声かけが酷く、今まで我慢していたが、今日は我慢できずに本人に大きな声で注意した。態度を改めて欲しいとのこと。	当該職員からも状況の報告があり、対応の振り返りを行い指導する。 自宅訪問の上、謝罪し話を聴く。職員へ再度指導を行なう旨を伝え理解を頂く。
5	すこやかの里 デイサービス	1月	利用者家族 担当介護支援 専門員経由	①デイサービスから帰ってきた時、家族が出迎えに出ようとしたら本人が1人で玄関から上がろうとしていた。職員は帰ってしまっていた。 ②右の手首に内出血があつたがデイサービスからは何も話がなくて、どこでできたのか不明。痛みはないが念のため湿布貼布しデイサービスに行ったのに職員からは「どうしたんですか？」の確認がなかった。	家族に連絡を入れ、詳細を改めて確認させて頂き謝罪をする。 送迎時は家族が出て来るまで職員は待機するように職員全体へ再度周知した。また、当該職員に対し個別に指導した。 また、傷などが見つかった際には連絡帳などで家族に報告すると伝え、職員にも周知した。
6	すこやか・ラコパ	1月	利用者本人	前回利用の際に、他の利用者に不愉快な接触行為をされた。何かされそうで不安だから相手には言わないで欲しいとの訴えあり。 毎回不安で仕方がないから、相手に辞めて貰って安心して利用できるようにして欲しいとの訴えあり。	話を聴き不安解消に努めるが、相手に辞めて貰いたいとの訴えあり。相手方の話もお聞きするか利用曜日の変更をお勧めするが、納得されず。力になれず申し訳ないと謝罪に何うが、要望が通らないのであればと利用中止となる。
7	すこやか・ラコパ 別館あかり	11月	利用者家族 担当介護支援 専門員経由	連絡帳は家族に直接渡すことになっているが、職員が本人に渡そうとしており、声をかけると言い訳をした。信頼できなくなる。	訪問し謝罪。状況の確認と家族の思いを聴き、今後は同じようなことが起こらないようにマニュアルを作り対応すること、職員教育の再確認を伝える。 当該職員を送迎から外す努力をして欲しいとの希望を受ける。