

平成29年度 社会福祉法人すこやか福祉会 苦情一覧

(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

| 事業所 | No. | 発生日 | 申出人 | 内容 | 対応と対策 | 担当者 |
|-------|-----|--------|-------------------|---|--|----------|
| 北信デイ | 1 | 11月29日 | 利用者家族 | デイでのパットの当て方が悪いから尿漏れで衣類を汚すのだろう。 洗濯物が増えるとイライラするからちゃんと対応して欲しい。 | 自宅ではトイレを汚されたくないとの事でオムツ使用だが、デイではなるべく歩かせて欲しいとの家族の希望でリハパン使用。ご本人の一度に出る尿量が多くリハパンは漏れやすいことを家族にご理解頂くようケアマネから話していただく。 | 有馬 |
| | 2 | 1月4日 | 利用者家族 | 12月21日の帰りの送迎の際、バックで玄関の扉に車をぶつけ破損したのに詳しい説明がなかった。 知り合いに修理を頼みお金もかかっているとの申し出あり。 | 送迎担当した職員に事情を確認し、施設長が訪問し謝罪する。 費用弁償を申し出たが数百円だったし、領収証がないので弁償の必要はないとのこと。 全職員へ再度注意と報告について指導行った。 | 佐藤 |
| 南沢又デイ | 1 | 3月16日 | 利用者家族 (ケアマネ経由) | 訪問した際に、家族から送迎に対する不満からデイサービスを中止したいとの申し出があったと、ケアマネジャーから連絡が入る。 ・朝の送迎時に呼び出しチャイムを鳴らさずいきなり玄関を開けられた。 ・挨拶もなく本人を連れて行くことがあった。 | すぐに、家族へ謝罪の電話を入れ、送迎時にも謝罪をする。 送迎対応の職員への聞き取りを行い、事実関係を確認しケアマネジャーに説明をするが、以前にも玄関の鍵をかける際に、戸に足をかける職員がいるとの苦情を受け謝罪している経過もあり、3月22日を持って利用終了となる。 職員の接遇と送迎時の注意点について、再度確認し注意喚起する。 | 石川 田澤 |