

社会福祉法人仁成福祉協会 苦情解決の状況
集計期間：平成31年4月1日～令和元年9月30日

【事業所名】 特別養護老人ホームにいがた恵風園

受付日	令和元年9月
申出人	ご家族
受付内容	協力病院入院時の説明に不信感を抱き不満がある。「腹膜炎は緊急手術が必要だから当院では対応できない」と言われた。また、他の病院への転院希望も良く伝わっておらず、スムーズな転院が出来なかった。
対応内容	協力病院入院の際には、ご家族の希望（他の病院への転院希望等）を協力病院へしっかり伝えるように徹底することをご家族にお伝えした。

【事業所名】 特別養護老人ホームにいがた恵風園

受付日	令和元年9月
申出人	ご家族
受付内容	入所者の着替えをさせようとタンスを開けたら衣類が一枚も入ってなかった。不足しているようなら用意するので伝えて欲しい。
対応内容	ストマからの漏れの状況によっては、洗濯が間に合わずタンスに着替えがない場合があることを説明し、ご家族に4枚ほど着替えの追加をお願いした。今後、衣類等の不足が予想される場合はご家族に報告・相談することとし、了承いただいた。

【事業所名】 介護老人保健施設あすか

受付日	令和元年5月
申出人	ご家族
受付内容	補聴器の電池交換をお願いしたが「この前、新しい電池に交換しました」と言われ交換してもらえなかった。電池が切れたら必ず交換して欲しい訳ではなく、職員が気が付いた時と家族が依頼した時には交換して欲しい。
対応内容	介護職員・看護職員に、電池切れに気付いた時とご家族から依頼があった時は電池の確認・交換を行うように申し送りし、了承いただいた。

【事業所名】 介護老人保健施設あすか

受付日	令和元年6月
申出人	ご家族
受付内容	入所者のご家族より電話があり「施設の車を運転中に運転手が携帯電話をいじっているところを2～3回見かけた」との申し出があった。
対応内容	ご家族に謝罪するとともに、当該職員に対して厳しく指導した旨を伝え、了解いただいた。また、職員全員に安全運転を徹底・指導した。

【事業所名】 介護老人保健施設あすか

受付日	令和元年8月
申出人	ご家族
受付内容	入所者の洗濯物の中に「オムツ」が混在しており、分からずに洗濯して悲惨な結果となった。洗濯物の中に汚れ物の「オムツ」が混ざっていること自体あり得ない。どうして欲しいことはないが、報告させてもらう。
対応内容	職員が、入所者の入浴脱衣時にオムツが混在していないかを確認・徹底すると共に、週1回、洗濯衣類についてオムツが混在していないかも確認することとした。また、洗濯物に汚物等が混ざる可能性があることをご家族に説明し理解をいただき、ご家族にも洗濯前の確認を依頼し了承いただいた。

【事業所名】 ケアハウスことぶき

受付日	令和元年5月
申出人	ご本人
受付内容	入所時にもう一つのベランダ側ドアの鍵を渡されなかった。また、トイレの便座スイッチを勝手に消されていたこともあった。施設の対応にも納得がいかないため、しっかり謝罪して欲しいとの申し出があった。
対応内容	ご本人が法人本部にお越しになられ、本部担当者が申し出内容を丁寧にお聞きした。本部担当者が施設の至らなかった点について謝罪すると共に、より丁寧・親切な対応を行うよう施設を厳しく指導する旨をお伝えした。