

社会福祉法人仁成福祉協会 苦情解決の状況
集計期間：令和元年10月1日～令和2年3月31日

【事業所名】 特別養護老人ホームにいがた恵風園（デイサービス）

受付日	令和元年11月
申出人	ご家族
受付内容	朝のお迎え時にご家族が不在の場合は、部屋のヒーターと施錠をお願いしてあるのに、部屋のヒーターが消されてなかった。職員間の申し送りをしっかりして欲しい。
対応内容	ご家族に電話し謝罪をする。お迎え時にご利用者が「ヒーターを消した」と言っても、職員が再度確認することとし、今後も職員間の申し送りをしっかり行う。

【事業所名】 介護老人保健施設あすか

受付日	令和2年2月
申出人	ご家族
受付内容	汚れていたミトンが、タンスの中に入っていた為、不衛生であることをご家族から指摘された。誰がそのような対応をとったのか職員名を教えて欲しい。また今後どの様に対応していただけるか、改善内容を教えて欲しい。
対応内容	職員に確認するもミトンを引き出しにしまった該当者は確認できなかった旨をお伝えし、①使用したミトンを戻す時は汚れを確認する、②ミトンについてはタンスの上に、専用ケースを用意しそこに収納することとした。全職員で申し送りを行い再度、衛生管理を徹底して行くことをお伝えした。「特別なことはして頂かなくていいので、今後もあすかをお願いしたいと思っています」との返答をいただく。

【事業所名】 ケアハウスことぶき

受付日	令和2年3月
申出人	入居者
受付内容	隣の入居者の生活音が騒々しいこと、また他の迷惑行為等があるので、居室を変更して欲しい。又当該入居者を退所させて欲しい。
対応内容	申出のあった入居者については、別の居室に移って頂いた。また生活音が騒々しいことや迷惑行為があったと指摘された入居者については、ご家族同席の上、注意を促し生活態度を改めて頂くよう促した。また、申出人に対しては、上記の注意をしたことを説明し、現段階では退所して頂くところまでは至っていないと説明し了解を頂いた。