

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30年4月1日～平成30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	平成30年8月
申出人	ご家族
受付内容	入れ歯を短期間で2回も紛失している。管理がなっていないのではないか。
対応内容	相談員より謝罪し、入れ歯の再作成（施設負担）させて頂くことにした。再紛失がないよう個人ごとにチェック表を作成し管理することとし、その旨をご家族にお伝えし了解を得た。

【事業所名】特別養護老人ホームにいがた恵風園

受付日	平成30年9月
申出人	ご家族
受付内容	入所者がベッドに置いておいた「化粧品」が紛失したので探して欲しいと職員に言ったら、「部屋がおおばらだから」と言われ、本人がご家族に不満を漏らしていた。
対応内容	相談員より本人とご家族に謝罪し、了解を得た。その後、園長より全職員に入所者への言動・行動を十分に気をつけてケアを行うことを徹底した。

【事業所名】特別養護老人ホームにいがた新生園

受付日	平成30年9月
申出人	ご家族
受付内容	居室を2人部屋で希望していたが、4人部屋になっている。
対応内容	相談員より居室変更について謝罪のうえ、元の居室（2人部屋）へ変更し、了解を得た。

【事業所名】介護老人保健施設あすか

受付日	平成30年5月
申出人	ご家族
受付内容	洗濯物を施設に取りに行くと、帰宅後中身を開いたら「ズボン」がポケットから縫い目に沿って破けていた。洗濯を出している職員さんは分かっているはずなのに特に説明が無かった。どうして破けたかその理由を聞かせて欲しい。

対応内容	<p>何時の時点で破けたか不明だったが、次の事項を施設名で徹底した。</p> <p>①オムツ交換の際は、ズボンを掴んで下げるのではなく、ウェスト部分に手を入れて下げるようにする。</p> <p>②車椅子上で姿勢を直す際は、ズボンを掴んで姿勢を直すのではなく、太ももの下に手を入れて直すようにする。</p> <p>③入浴・更衣担当の介護職員が破けていることに気付かなかったが、同様のことがあれば、相談員まで報告する。</p> <p>上記事項を全職員に周知徹底したことを家族に伝え、了解を得た。破けた衣服については家族が修繕を希望されたので、施設で対応した。</p>
------	---

【事業所名】 介護老人保健施設あすか

受付日	平成30年6月
申出人	ご家族
受付内容	<p>スタッフの方の挨拶が全くない。すれ違っても何も言わず、こちらから挨拶しても返答もなし。すごく気分を害しました。一応接客という職業なので考えた方が良い。すごく不安になりました。</p>
対応内容	<p>普段から声の小さい職員には個別に指導する。今月と来月を挨拶強化月間とし、家族に対しては勿論職員間でも挨拶をきちんと交わすことを習慣づける。ご家族には今回の対応を改めて謝罪し今後に対応・対策についても報告した。</p>

【事業所名】 介護老人保健施設あすか

受付日	平成30年6月
申出人	ご家族
受付内容	<p>入所者が職員の誰か分からないが、以下のことを言われた。</p> <p>①今度精神病院に移らなくてはならなくなった。</p> <p>②おしっこに行ったらばかり大変だから病院に入院する必要がある。</p> <p>③そんなこと言われて「ショック」だった</p> <p>ご家族より</p> <p>①S病院に入院することは決まっていることですか？</p> <p>②医師が入院が必要かどうか決めるのではないですか？</p> <p>③精神病院への入院なのに、決まってもいないことを決まったかのように本人に伝えることに対して不信感を持っています。</p> <p>もう少し思いやりのある対応をして欲しい。</p>
対応内容	<p>相談員よりご家族に謝罪した。同様のことがないよう職員に徹底したこと、及び病院への入院は決定していないことを家族に説明し、了解を得た。</p>

【事業所名】 介護老人保健施設あすか

受付日	平成30年6月
申出人	ご家族
受付内容	「以前に頼んであった車椅子のサイズの見直しがされていない。どういうことか。」とお叱りがあった。また足がフラフラするのでフットレストを設置してはどうか。
対応内容	今までの車椅子ではあるが、座面クッションを薄くして対応することにした。またフットレストについては車椅子からの立ち上がりや足漕ぎもされる為、使用せず、食席には足台を設置することとした。 相談員よりご家族に謝罪し、上記の対応策も伝え、了解を得た。「昨日は私が中々の剣幕だったので対応した職員の方をびっくりさせてしまったと思います。いつも色々のご対応頂いてありがとうございます。」との言葉をいただいた。

【事業所名】 ケアハウスことぶき

受付日	平成30年5月
申出人	入居者
受付内容	宿直の方が、夜間帯に廊下及び2階・3階の照明をつけっぱなしのままでした。廊下の電気が1晩中ついていと眩しくて困る。
対応内容	園長より宿直員に「忘れずに消灯するよう」注意した。

【事業所名】 ケアハウスことぶき

受付日	平成30年6月
申出人	入居者
受付内容	玄関が臭った（悪臭がした）ので、見たら「ゴミ」のバケツが台車に乗せたままだった。職員に知らせたが反応が悪い。黙って行ってしまった。職員にはもっとハッキリ返事をして欲しかった。
対応内容	園長より職員に「ゴミを忘れずに搬出すること、及び（小さい声で返事はしていたとのことだが）ハッキリと明確に返事をする事」を注意した。

「特別養護老人ホームおもと園」・「特別養護老人ホーム関屋おもと園」・「ケアハウス新寿園」・「ショートステイことぶき」においては、今回の集計期間内での「苦情解決」案件はありませんでした。