

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3年4月1日～令和3年9月30日

【事業所名】 デイサービスセンターにいがた恵風園

受付日	令和3年5月
申出人	ご家族（恵風園の担当ケアマネを通じて）
受付内容	デイサービスより帰宅した際、送迎車の後部座席に乗っていたが、シートベルトを着用していなかった。安全確保を徹底してもらいたい。
対応内容	送迎時は、シートベルトの着用を確実にを行うようデイサービス職員全員に徹底した。ご家族様に対して安全管理を徹底することを約束し、謝罪した。ご家族様より納得いただいた。

【事業所名】 デイサービスセンターにいがた恵風園

受付日	令和3年8月
申出人	ご家族
受付内容	送迎に来た職員がマスクを顎にずらし鼻と口が出ていた。感染対策を徹底して欲しい。
対応内容	当該職員に事実確認をした上で、マスクを正しく着用するよう注意・徹底し、ご家族様に謝罪した。またデイサービス職員全員に感染予防策を徹底するよう再度指導した。

【事業所名】 地域包括支援センター黒埼

受付日	令和3年7月
申出人	ご利用者
受付内容	包括支援センター黒埼の職員より「年相応の認知症」と言われ傷ついた。また、介護認定調査の立会を親族に依頼しない理由を聞かれ不快に思った。担当職員からの謝罪と担当を他の人に変えて欲しいとの申し出があった。
対応内容	包括支援センター黒埼の管理者がご利用者様宅を訪問し、不快に思われた職員の言動について深く謝罪した。担当変えについてはご相談した結果、他事業所（居宅介護支援事業所）に変更することになり、ご利用者様の了解をいただいた。