

令和2年度 苦情解決結果報告書

社会福祉法人玉美福祉会は、利用者様や家族様等から寄せられた苦情について、適切な対応によりその解決にあたりました

苦情内容 【事業所名】 デイサービスセンター八戸ノ里向日葵

日時 令和2年5月19日

申立者 担当ケアマネジャー様 及び 家族様

苦情内容 請求書や領収書を発行してもらっていないのに利用料金が引き落としされている。

対応内容 電話を頂いた後に相談員が書類を整理すると、手渡しができていなかった2月分から4月分までの請求書及び領収書が見つかり、すぐに電話にて送付漏れがあったことを謝罪し、ご自宅に訪問し請求書及び領収書をお渡しして謝罪しました。

苦情内容 【事業所名】 特別養護老人ホーム向日葵

日時 令和2年8月21日

申立者 家族様

苦情内容 ショートステイ利用時に利用者様が家族様に、介護士のケアについて、退所後の忘れ物に対する職員の対応について苦情を伝えておられた。

対応内容 対応した職員に聴き取りを行うとともに、介護職員の言動などについて指導を行い、家族様へ謝罪を行いました。

苦情内容 【事業所名】 ケアハウス八戸ノ里向日葵

日 時 令和2年8月21日

申立者 入居者様

苦情内容 職員より食べるのが遅い・テレビに気が行きすぎ・スプーンより箸のほうが良いと指摘され辛かった。年齢を重ねると食べることすら一生懸命で、何をするにも時間がかかってしまうことを理解してほしい。

対応内容 入居者様に接する際の態度をより丁寧に接していきます。

苦情内容 【事業所名】 特別養護老人ホーム向日葵

日 時 令和2年8月26日

申立者 特養職員

苦情内容 入居者に対する介護職員の言動について、その様子を見ていた職員が不適切な対応について注意をする。

対応内容 以前より、不適切な介護方法が課題の職員であり、再度上司より聴き取りを行い、指導しました。

苦情内容 【事業所名】 デイサービスセンター向日葵

日時 令和2年10月8日

申立者 匿名のお電話

苦情内容 「送迎車にて利用者送迎中、交通マナーに対する苦情あり、交差点にてスピードを落とさず信号無視にてまがった」とのお電話があった。

対応内容 運転手に確認をしましたが信号無視はしていないとの事でしたが、安全運転に努めるよう再確認しました。

苦情内容 【事業所名】 ホームヘルプサービスセンター八戸ノ里向日葵

日時 令和2年11月3日

申立者 利用者様

苦情内容 お風呂の天井にシャワーがかかり、カビが生えたのでふき取ってほしい。

対応内容 浴室の掃除の際、水分は全てふき取ってほしいと利用者様よりご要望があり、掃除の手順を再度確認したうえで今後気を付けて清掃するようにしました。

苦情内容 【事業所名】 デイサービスセンター和光

日 時 令和2年11月30日

申立者 家族様

苦情内容 お迎えの時間を10分も過ぎているがまだ来ないと電話があった。

対応内容 担当が迎えに出ている事をフロア職員に確認し、家族様へその旨をお伝えして謝罪しました。送迎表のチェックミスのため、送迎表の確認を2便目以降も再度チェックを行うようにしました。

苦情内容 【事業所名】 ホームヘルプセンター和光

日 時 令和3年1月14日

申立者 家族様

苦情内容 契約時から何度もミスがあり信頼できない。利用者様は認知症状でヘルパーが

来たことも覚えておらずサービスについても理解ができていないので、担当ヘルパーが入っている時間にサービス内容を確認したい。

対応内容 利用者様のサービス時に報告が無かった事で不信感を与えていました。不適切な対応があった事を謝罪し、不満等があればその場でご指導いただけるようお願いしました。

苦情内容 【事業所名】 ケアハウス八戸ノ里向日葵

日時 令和3年1月29日

申立者 ケアハウス入居者様

苦情内容 朝食の味噌汁が冷たい。数日前も職員に申し出たが、再度同じことが起こっており改善する気が無いように感じる。

対応内容 調理委託会社に相談し、盛り付け時刻をできる限り直前に遅らせ、また温冷配膳車の保温も配膳直前まで通電させるようにしました。