

令和3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和光

日 時 令和3年4月30日

申立者 利用者様

苦情内容 帰りの送迎準備時に利用者様から看護職員へ、本日の入浴後の介助にて靴下のねじれ・上着の襟が整っていない・車いすの座布団位置がずれているとご立腹された。

対応内容 相談員より利用者様や家族様へケアが不十分だったため不快な思いをさせた事を謝罪し、介護職員へ利用者様の意志を尊重し丁寧なケアを心掛けるよう指導しました。

苦情内容 【事業所名】 デイサービスセンター和光

日 時 令和3年5月1日

申立者 利用者様

苦情内容 入浴後の着衣介助にて利用者様が出来る事は自身で行っていただくよう言葉がけをし、できないことを手伝いましたが、介助後に他の職員に靴下がきちんと上がっていない・スカートのファスナーが前にきていると泣いて話されました。

対応内容 相談員より家族様・ケアマネージャーへ報告し謝罪しました。着衣のおさまりが悪く不快に感じられたことが原因であり、今後は言葉かけをして着衣に問題が無いかを確認するよう指導しました。

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12月6日

申立者 家族様

苦情内容 家族様より、熱発のためデイサービスを休んだが昼の臨時訪問が無い。またその事について連絡した際の電話対応が不快であった。

対応内容 担当ケアマネージャーより家族様から連絡があれば調整するよう指示を受けたが、連絡がないため臨時サービスは入っていませんでした。夕方に家族様から昼の提供について「これまでは自分が仕事で連絡できない時も調整して入ってもらっていた」とのお電話があり、サービスに入らなかった理由を伝えるだけの不適切な対応でした。センター長より家族様へ連絡し、配慮や確認が足りなかった事を説明し謝罪、今後は同じことが起きないように指導しますとお伝えしました。家族様から今後よろしく願いますとお言葉を頂きました。

苦情内容 【事業所名】 ケアハウス八戸ノ里向日葵

日時 令和4年2月20日

申立者 入居者様

苦情内容 朝食誘導時に職員から扉を何度も叩かれ、さっさと出てきなさいと言われた。態度や言葉使いがひどすぎる。

対応内容 生活相談員より入居者様・家族様へお詫びの連絡を入れ、担当職員も直接お詫びに伺い反省している旨をお伝えしました。職員として入居者様の身になった言葉がけや、接遇マニュアル・虐待マニュアルに沿った対応を行うよう指導しました。