

平成24年度(10月～12月)

苦情・相談対応報告書

社会福祉法人 あすなろ会

苦情対応部会

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
通所介護	10月中旬	ご家族	迎えの際、あいさつをする職員の声が小さく出掛けたのが分からなかった。	苦情を受けた時点で直ちにご家族に謝罪をする。合わせて全職員でミーティングを行い送迎時のマニュアル、対応を確認。再発防止に努めた。
通所介護	10月中旬	施設職員	表皮剥離をおこしやすい方、おこしやすい状況にも関わらず通常の介助方法で移乗を行い皮膚剥離をまねいた。	傷については直ちに看護師に処置をしてもらおう。ご本人、ご家族に謝罪する。職員で個々の利用者の介助方法を確認すると共に皮膚剥離を起こしやすい方に対する介助方法を検討した。
通所介護	11月初旬	利用者	帰宅後確認すると入浴の時、職員さんが間違えてられたのか、他の方のタオルがかばんに入っていた。	苦情を受け直ちにご本人、家族に謝罪する。再度細かな職員間の声掛けの徹底と入浴時の持ち物に対する対応を全職員で検討し、タオル使い洗体した者が責任を持って片付けることになった。
ケアハウス	10月	H様	部屋のドアの金具がはずれ、きちんとドアが閉まらないので直してほしいです。	早速、業者の方に来ていただき、はずれた金具を取り付けて頂き、ドアが閉まるようになりました。
ケアハウス	11月	K様	ベランダの上部から水が流れ落ちてくるため困っている、何とかしてほしいと訴えられました。	早速業者の方に見ていただきました。建物の構造上、4階南側Kさんの居室の上からたまった水が流れるようになっているようです。これに関しては修理は出来ないとのことでした。
多機能	10月	利用者	午睡時のベッド、いつもと違う場所へ案内された。前もって話してくれたらいいのに、嫌な感じがした。職員によって対応が違う。	説明不足により、不信感を持たれたことに謝罪し、この説明をし納得していただいた。利用者さんへの説明ひとつであつても責任を持つことを話し合った。
多機能	10月	利用者	自分の体調などについて職員に話しても職員によって対応が違う、介助方法も違いがあり不満である。	利用者さんから指摘される職員は同じであり、業務中の様子をもても言葉つかいなどいわれる通りである。利用者さんから指摘される前から都度対応時の言葉つかいや介助方法について本人と話してはいたが、なかなか改善出来ないようである。今後も都度話すようにして改善できるように努める。

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
多機能	12月	主介護者	いつもの迎えの時間に来られないが何かありましたかと心配のお電話を頂きました。	電話の後、すぐに到着したようですが、交通事情などで多少の誤差の了解は契約時に確認しています。遅れるようであれば必ず事業所、家族さんに連絡を入れることを常に話し合っています。
訪問入浴	特に、報告はありませんでした。今後も、注意深く利用者の方の声を把握するよう努めていきます。			
居宅	特に、報告はありませんでした。今後も、注意深く利用者の方の声を把握するよう努めていきます。			
保育園	特に、報告はありませんでした。今後も、注意深く利用者の方の声を把握するよう努めていきます。			
第2保育園	特に、報告はありませんでした。今後も、注意深く利用者の方の声を把握するよう努めていきます。			