

平成30年度 上半期 苦情受付報告書

法人名 社会福祉法人南風会

苦情受付日	苦情申立者	苦情内容	対応(再発防止)
H30.4.27	近隣住民	ヘルシーハイムに面会に来る人が面会の間、ヘルシーハイム玄関横に犬を繋いでいるが鳴き声がうるさい。面会中は玄関外ではなく内側に入れるようにしてほしい。	犬を連れて面会に来られる方へ事情を説明し、面会中は玄関の中でつないでください。と説明させていただいた。いつでも連れてきてもらっていいですよ。と説明したが、その後面会時に犬を連れてこなくなった。
H30.6.16	特養入所者ご家族	以前は相談室が担当制となっており、相談しやすかったが、現在は担当者がいないため相談にくい。担当制でないため誰に相談してもらっても良いと説明されたが、言い方や話し方に突き放されたような印象をうけた。	ご家族に再度説明し、今後は担当者が相談を受けることとなった。担当者不在時のみ他職員へ相談してもらうようにした。

平成30年度 下半期 苦情受付報告書

法人名 社会福祉法人南風会

苦情受付日	苦情申立者	苦情内容	対応(再発防止)
H30.11.14	特養入所者ご家族	インフルエンザ予防接種実施と不入浴の関係について、接種実施日に経過観察のため不入浴としているのは施設側の都合であるため、不入浴ではなく別日に振り替えるなどの措置をお願いしたい。	不入浴時の清拭はおこなっているものの、入浴の回数が確保できるよう検討しますとご家族へ説明する。出来る限り振替の予定を経て予防接種実施する。また、接種実施日に不入浴になることをあらかじめご家族へ連絡、重要事項説明書へも記載し同意を得る。
H31.1.12	特養入所者ご家族	肺炎・尿路感染のため病院へ入院し、退院日の夕方に面会に来た。食堂に座っていたが、薄いパジャマのみ靴下は履いていない。退院直後にこのような恰好をさせ配慮がなさすぎる。また、尿路感染の原因はオムツ交換の回数が原因ではないか？衛生面にも気を付けてほしい。	ご家族へ配慮が足りなかったことをお詫びしています。今後は入所者の体調にあった服をきて過ごしていただく。また、おむつ交換の件については、現在オムツ交換対象ではなく、トイレ誘導の対象者のため、定時誘導及びご本人希望時にトイレ誘導している事をご家族へ説明しています。
H31.1.18	デイサービス利用者様	職員が他の利用者と話している最中に自分の事を言っていた。他の利用者と話すときになぜ自分の話になるのか？	対象職員が直接利用者様に謝罪しております。利用者様も謝罪に納得しています。対象職員へは他の利用者と話すときなどは声の大きさやトーンに注意する事を指導しました。
H31.3.14	特養入所者ご家族	面会時、母を起こすのを手伝ってもらったため職員に「すみません。」と3回呼んだが無視された。聞こえないわけがない。やっと来たので「手伝ってもらいませんか？」とお願いしたが「ショート職員なので」と断られた。同じ施設内なのに手伝ってもらうこともできないのか？	ご家族へ謝罪しています。職員の人員不足もあり、対応にお時間いただく事もある旨説明させていただいています。職員へも他職員の応援を呼ぶなど丁寧に対応するよう話しています。
H31.3.22	特養入所者ご家族(苦情解決第三者委員へ相談)	①腕に青あざができていた。なぜなのか？ ②面会時、食堂で一人ぼっちで食事をしていた ③②の際に、義歯を入れずに食事をしており、口いっぱい食事を頬張っており、喉に詰めるのではないかと ④食堂に職員が数人居たにも関わらず、食事中の父に付いているわけでもなかった。 ⑤職員に声をかけたら、言い訳のようなことを言ってきた 本人の不利益にならないようにと思い、直接施設ではなく第三者委員の方に連絡いたしました。	報告を受け、施設側としては普段の状況や介護記録、再度のケアプランの説明等が必要と判断し、直接の面談を希望する旨を第三者委員に伝え、その旨を家族に連絡し、承諾していただく。その後ご家族と面談し、申し出の内容に相違ないことを確認する。①に関しましては、夜間の移動介助の際に、本人が介助されることを嫌がった際にできたものと考えられます。本人が嫌がる場合の介助方法につきましては、お互いに怪我等をしないような方法を今後も検討いたします。②③④については、義歯の装着なしに食事を提供していたこと、その気配りに欠けていたことに関しては、申し訳ありませんでした。現状の介護における人員配置等について説明させていただき、常時の付き添い介護が困難であることをご理解いただきました。⑤については、現場で働く者と家族や外部の方との感覚の違いも否めず、勘違いが生じやすいこともあるため、より一層の丁寧な対応が望ましいと考えています。今後も継続的な職員教育の機会も検討します。