

令和3年度苦情受付報告書

R2.10.1

法人名 社会福祉法人南風会

苦情受付日	苦情申立者及び苦情先	苦情内容	対応(再発防止)
R2.5.1	特養入所者から職員へ	便を自分で拭き取ったが手についてしまい職員から「汚い」とばい菌のような扱いを受けた。	該当職員が名乗り出たため、上司と共にご本人へ謝罪した。ご本人様より「普段あなたが一生懸命仕事をしているのを知っているからおさら傷ついた」他の入所者様への声掛けについても考えてほしいと言われた。今回の件に関して今一度、声の大きさ、内容、語気、声掛け時の表情について全職員へ改めて自身について見直すよう周知した。
R2.8.9	特養入所者から職員へ	夜間、尿器の中身がこぼれ着替えるためにナースコールを押したが1時間以上待ってもやっと対応してもらった。利用料もしっかり払っているののでどうかしてほしい。	ご本人様へ不快な思いをさせてしまったことを謝罪する。対応職員及びご本人様へ話を改めて伺う。ご自身で更衣ができる方のため、職員はシーツ交換後着換え衣類をご本人様へ渡しその場を離れたとの事。ご本人様は夜間のこともあり更衣を手伝ってほしかったとの事。対応として①尿器使用后、ナースコールでお知らせいただければすぐに中身を廃棄し2回目使用時にこぼれないようにする。②夜間の更衣など「お手伝いしましょうか？」など配慮をもって対応する。との事でご本人様からも了承を得る。
R2.10.10	近隣住人より電話あり	洗車のため、ホースを出していたが、ヘルシーハイムの車輛がホースの上を徐行せず走り水がかかった。	すぐに謝罪へ伺い、運転中の配慮が足りなかったことを謝罪した。また施設内にて運転への配慮の徹底を行った。地域自治体へも運転について近隣住人より苦情があったことを報告した。
R2.11.4	特養入所者から職員へ	①入浴の時間が短い②職員から「辞めたい」と相談された③他入所者へ雑な介護をしている職員がいる	①声掛けや事前説明をしてから介助を行う②「入所者とのかわり方」について再度職員へ周知し、感情転移、逆転転移について注意するよう徹底した③声掛け、介助動作、介助時の表情について再三注意しているため再度周知徹底していく
R3.3.8	ショートステイ利用者ご家族より	ショートステイ利用中に薬を持たせていたが、そのまま戻ってきた。飲ませ忘れなのではないか？	入所時に内服薬の確認がとれていなかったため、飲ませ忘れであったことが判明し、ご家族へ謝罪する。利用入所時に内服薬を確認することを徹底する。