

令和3年度 苦情受付報告書

R4.4.1

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)
R3.4.6	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入院となり数日後病院にて永眠。死因の直接の原因ではないかもしれないが、病院より炎症値が高くショートステイで口腔ケアができていなかったことを言われた。ショートステイ中の口腔ケアはどうなっていたのか？また、亡くなった後にヘルシーハイムからもらった電話でお悔やみの言葉もなく、死因の事を言われ誠意が感じられなかった。長く利用していたのに最後の対応でがっかりした。	ショートステイ中に本人様の介護拒否が強く口腔ケアができていなかった。またその事をご家族に報告できていなかった。亡くなった後の対応についても担当者が不在などの理由から連絡するのが遅くなったため、今後はどの職員でも対応できるようにし、また利用中の介護拒否やご家族に伝えにくい内容でも必ず報告を行う。
R3.5.27	ショートステイ・デイサービス利用者ご家族より	膀胱留置カテーテルのクランプ用部品をデイサービス利用時に破損させており、その連絡が遅い。病院へ行かないと替わりの部品がないため夕方連絡してもらっても困る。先日もショートステイ利用時にカテーテルの取り扱いが悪く熱が出たりしている。また、デイサービス利用時に家族送迎の時、事務所に人がいるにも関わらず車椅子への移乗を手伝ってもらえなかった。	ショートステイ・デイサービス・事務局にて協議し①朝ご家族が連れて来られる場合はその時間の玄関前の様子を気にしておく。②カテーテルの取り扱いについては、立位時など1名介助時に管を巻き込むことが多いため必ず2名で介助を行う。また、カテーテルトラブルが起こった場合は必ずご家族へすぐ連絡を入れ、病院受診が必要な場合などは病院へ連れて行くなどする。
R3.7.30	特養入所者様より	衣類を洗濯に出しているが、部屋に戻ってくるのが遅くロッカー内に早く戻して欲しい	同室者の更衣(汚染洗濯)が多いため、洗濯室から同室に戻す際、その方の洗濯物ばかりが優先となっていたのが原因。今後は役割分担表などで洗濯を戻す業務も追加し全員均一に洗濯後衣類を戻すようにする
R3.12.11	特養入所者ご家族より	面会ができないため、定期的に差し入れを行っているが、先日差し入れた物を食べたかどうか担当者に確認したが、わからないとの返答だった。きちんと確認してほしい。	差し入れた物をご本人へ渡しているが、預かった者、ご本人へ渡した者の記録がないため確認できなかった。【再発防止策】今後全入所者差入れ時やご本人提供時に記録をし、確認が取れるようにする。
R4.3.4	ショートステイ利用者ご家族より	3/7よりショートステイ利用予定だったが、3/3に利用できないと連絡をもらった。せめて1週間前に連絡をもらえれば自分の都合もついたので、コロナが出たと聞いたがそれが原因か？クラスターなのか？もう少し早く連絡が欲しかった。	電話連絡した者の説明不足だったため、謝罪し、2/27から発生したコロナ陽性者や濃厚接触者についての健康解除期間を説明。当初3/7からは通常営業予定であったが、3/2PCR検査にて陽性者数名判明し、その連絡があったのが3/3であり急な連絡となったこと、また利用者様・ご家族様にご迷惑おかけしたことを謝罪しました。【再発防止策】今後ご家族へ連絡する時は、しっかりとした説明を行う。
R4.3.14	近隣住民の方より	デイサービス送迎車が送迎時に取り外しができるポールを危ない場所に置いたため正しい場所に置くよう注意したところ、ヘルシーハイムからではなくデイサービス利用者のご家族から連絡が入り謝罪された。ヘルシーハイムからの謝罪が筋であり、デイサービス利用者のご家族へなぜ私から注意されたことを伝えたのか？	送迎職員が戻ってきた時には、ポールの置く位置を注意された報告があり、以前駐車場の件があればまずご家族へ連絡するよう言われていたため、まずは連絡を入れた。事情を話し、今度から危なくない位置に置くことをご家族にも伝え、その後近隣住民の方に謝罪連絡をしようと電話をかける間に、先に苦情が入ってしまった。