

令和5年度 苦情受付報告書

R6.4.1

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)
R5.5.22	特養入所者	入所してみたらず、とても汚れている。こんなところとは思わなかった。掃除を少しでもやってもらわないと気持ち悪い。	ご本人へ謝罪。「少しづつ清掃していきます」と説明しました。職員へも汚れがある部分は都度清掃するよう周知を行った。
R5.6.29	ショートステイ利用者様	自分の面会予定を確認するため職員へ尋ねたところ「知らん」と返答された。また利用中夜間にナースコールを押すと「なんか」といっていきなり部屋へ入ってきた。この施設はどのような教育をしているのか？施設全体の問題だと思い直接申し出た。	ご本人様へ「不快な思いをさせて申し訳ありません」と謝罪しています。再発防止のため、該当の職員へ話を聞いたところ苦情となるような言葉使いや荒い言葉は言っていないと事。話し方やその前後に話した内容をご本人が勘違いしている可能性もあるが「わかりません」ではなく「確認します」と伝え、ゆっくり丁寧な対応をするよう再度部門内にて話し合いと行いました。
R5.10.17	特養入所者ご家族	面会時 ①髪が整っていないままだった。 ②髭を剃った形跡がなく、長く伸びていた ③服がシワシワだった 介護は大変だとは思いますが、面会の時くらいは身なりを整えてほしい。	申し出者に謝罪をおこなったうえで、 ①毎朝と面会前の整容を心がける。また髪が伸びた印象もあるため、散髪を近い日程で入れることを提案し了承頂く ②髭剃りも毎朝行うように、職員へ再度伝達し忘れないように実施する ③乾燥機によるシワは了承して頂く。服の汚れなどは気を付けておくと説明する
R5.11.11	特養入所者ご家族	入所者本人より「手持ちの現金が少なくなっている。本人が取られたんではないか？と言っているため探して欲しい」(1530円あったのに1000円しかない)	居室内等を再度捜索するが見つからなかった旨ご家族、ご本人へ説明し、以下の対応を行った。 ①現金の所持は1,000円程度までの少額とし、不足すれば申し出していただき、預かり金からの出金対応をする ②今回の出来事を職員に周知する ③上記対応は行うが、所持金の管理については自己管理であり、職員管理が困難であること、弁償できないため少額にして欲しい。
R5.12.4	デイサービス利用者	デイサービスより帰る時に利用者様の上着がないことが判明。他利用者様が間違っただけで帰っていたためすぐに自宅へ取りに伺い、間違えられた方の利用者様へ返却したが「他の人が一回着た物なんか着れん」「クリーニングにださな臭いも取れんやろ」と憤慨された。	服の取り間違えについて、職員が気づかなかったことを謝罪し、間違えられた服はクリーニング行い後日、利用者様へ返却した。
R5.12.15	特養入所待機者ご家族	ヘルシーハイムから12/15に電話をかけたはずとの事で一日待っていたのに連絡がなかった。どうなっているのか？	担当者が電話をかけることを失念しておりご迷惑おかけした事を謝罪しました。
R6.3.18	ショートステイ利用者	部屋のトイレのウォッシュレットが出ない。ショートステイを利用する前にも担当ケアマネにウォッシュレットが使える部屋にしてほしいことも伝えてたし、部屋についてすぐ確認したが、出なかったため職員に伝えたが確認もしてくれなかった。	ご本人へ謝罪しています。今後居室の備品確認も行き、修理が必要な場所は修理を行います。