

令和7年度 苦情受付報告書

R8.4.1

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)
R7.6.21	デイサービス利用者	昼食提供時に味噌汁がなかった。今までにも何度かある。今後はこのようなことがないようにしてほしい。	①提供する際に献立の説明を徹底する。②配膳前、後に品数の確認を行う。③厨房内で、配膳準備数と予備数に差がないか確認。
R8.1.2	特養入所者ご家族	1/1外出時に足のむくみがひどかった。本人も痛みがあると言っているのに何もしていないのか？囑託医は見えてくれないのか？	①本人から足の痛みを訴えがあったのが12/31であり、1/1の外出時点では職員間で情報共有ができておらず、ご家族様への報告ができていなかった⇒情報共有を速やかに行う ② 下肢のむくみや痛みについて、1/6に主治医へ報告・相談。浮腫はあるが麻痺側であり継続する可能性はあるが、現状は大丈夫であるとの判断。定期健診での数値も問題無く、緊急を要する治療は必要ないと判断があった旨ご家族へ報告した。 ・状態変化時は医師へ相談し、指示を仰ぐ。 ・状態変化時の家族への早期説明を行ない、共有していく。 ・装具使用により踵が入りにくいため、必要に応じて装具や靴の装着を介助する。 ・離床時やトイレ内動作で不安がある際は、ナースコールを活用し職員を呼んでいただくように再度説明を行ない、対応を継続していく。 ・靴と一体型の装具への変更など相談していく。 ・夜間排泄不安への予防的ケアの強化 → 部屋移動を行ないポータブルトイレを設置を試し、夜間は大きめのパットを使用することで慌てずに排泄できることで不安減少を図る。