

平成28年度苦情受付報告書

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)
H28.8.15	ショートステイ利用者 御家族	ショート利用後翌日に他デイサービスで利用者の身体に異変が起きている。そのような事が2度起きたのでショート利用中に何かあったのではないか？(翌日に打撲痕あり、翌日に血尿あり)	ショートステイ管理者より申立者へショート利用中の記録を確認し、職員にも確認したが、利用中に異常がなかったと思っている。職員の気づきが不足していた部分もあるかもしれないので状態観察を徹底させることを伝え了承される。また、今後の利用については入所迎え時にご家族より状態変化について現在よりもより綿密に聞き取りを行い利用中異変がある場合はすぐに申立者へ連絡することとする。
H28.8.30	デイサービス 御利用者様	リハビリの内容について別の担当(法人内、特養の機能訓練指導員)に行ってもらいたい。デイの機能訓練指導員は自分がやってもらいたいことをやってくれない。この話もかなり前に伝えているがその後どうなったかの話もない。	ご本人様へ対応に時間がかかってしまったことを謝罪し、本人様の希望・要望の確認を行う。機能訓練に対して、今後も本人様に確認取りながら、継続して行くこと伝える訴えに対しての迅速な対応を行う。リハビリを実施していく中で、ご本人様に力加減や関節を曲げ伸ばしの角度を確認しながら行い希望にそえるよう
H28.11.3	デイサービス 御利用者様	朝迎え時に、時間が異なる場合は電話連絡をいただいているが、〇〇さんの時だけ連絡がない。前からいる職員なのに運転時「小倉の道がわからない」というのもどうか？	他の職員は時間が異なる場合、電話連絡を入れており、特定職員がそのことを把握できていなかった。特定職員に電話連絡の件を確認してもらった。利用者へ電話連絡できなかったことを謝