

令和元年度 上半期 苦情受付報告書

法人名 社会福祉法人南風会

苦情受付日	苦情申立者及び苦情先	苦情内容	対応(再発防止)
R1.5.15	特養入所者ご家族(キーパーソン以外のご家族)から特養サービスへ	<p>①昨日爪切りを職員にお願いしたが、実施されていなかった</p> <p>②その伸びた爪で搔いたことが原因と思われる傷が右手の手背にあった</p> <p>③昨日は入浴もあったため、手を洗っているはずであり、その際に職員は気付いているはず</p> <p>④爪が伸びていることに気付かない、もしくは気付いているのに切らないのであれば、システムを変更する等の対策を講じるべきではないか</p> <p>謝罪し、今後の対応策を検討することを説明する。</p>	<p>入浴時に爪切り担当職員を配置し実施・記録を行う。担当職員ができなかった場合、他の職員に引き継ぎを行う。</p>
R1.7.12	特養入所者ご家族(キーパーソン以外のご家族)から特養サービスへ	<p>①入浴した後なのに顔が汚れている。</p> <p>②入浴当日なのに頭もくさい。</p> <p>③入浴の回数が週2回なもの、職員が少ないのも分かるが、もう少し丁寧にできるのではないか？</p> <p>④本日も含め何度も言っているが改善が見られない。周知が出来ていないのではないか。</p> <p>⑤施設で掲げている「生の質の向上」とは違っていないか」と言われる。</p>	<p>①一定の皮脂の流出に関しては、入浴後であっても可能性があることを確認する。入浴にかかる時間や洗顔の手順について職員内で確認した。</p> <p>②シャンプーの変更、高性能のドライヤーの導入にて経過観察し、良好な結果を得ているため継続する。</p> <p>7月27日 上記の申し出を踏まえ、今後のケアの方向性について契約代表者である長男と面談し、以下を確認した。 ・特別扱いではなく、皆さんにできる範囲で良いと思われることがあればしてあげてください。 ・週に2回の入浴で構いません。家族ができるときは外出してお風呂を入れてあげるようにします。</p>
R1.9.25	入所施設のオーナーにあたる医師から介護支援サービスケアマネジャーへ	<p>①施設入所し施設の介護サービスを利用していたが、新たな介護サービスを導入し 介護サービスの利用を妨害している。</p> <p>②7月1日より、訪問看護、訪問介護ステーションを廃止し定期巡回・随時対応型訪問介護看護、一本化に変更となったが、7月の利用料金に自費が発生するような、計画書を作成するのはいかがなものか。</p> <p>③利用者様と施設を引き離そうとしていた。</p> <p>④今後施設の出入りはお断りします。</p>	<p>業務に当たり、ご本人様や家族様の意向にそって支援を行っているが、状況に応じて、密に連絡を取り自分一人ではなく、地域包括支援センター等相談をしながらより良いサービスが提供できるようにしていきます。</p> <p>地域包括センター報告済。</p>

令和元年度 下半期 苦情受付報告書

R2.4.1

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)
R1.10.4	ショートステイ利用者から職員へ	(本人を軽視した不適切な声掛けについて) 髪を切った女性利用者に対して職員が「男前やね」と声をかけたことに立腹され、ショートステイの利用をやめ自宅に帰りたく訴えがあった。	情報を共有したうえで、全職員が利用者の尊厳を念頭に、声かけを含めた言動ができていないか再度自身を振り返る。 ・利用者の区別なく、言葉遣い、声の大きさ、態度、表情を含めた接遇ができるように、指導・教育を継続し徹底する。
R1.10.25	特養待機者ご家族より職員へ	①入所について部屋が狭く荷物が持ち込めない ②4人部屋ではなく2人部屋にしてほしいと担当の方に伝えて検討すると返答をもらっていたが、本日担当した方と同じ希望を伝えると「部屋の希望は受け付けてません。」と即答されたため検討していないのか？ ③部屋の清掃が行き届いていない。 ④部屋のおいも気になる ⑤部屋にポータブルトイレを置かないようにしてほしい	①電話対応について…即答や白黒はっきりさせることで、分かりやすいと言われる方もいる反面、遮断されたように感じる方もいる。個人ではなく法人として電話を受けることを念頭に、どの方にも好感を持たれるように、接遇研修を基に今一度、電話対応に配慮する。 ②職員間の申し送りについて…相談員、ケアマネの業務に関しては、ケース担当でなくとも業務のフォローがで きるように、説明内容や対応について統一しておくことが必要である。今回のケースに関しては、「検討します」との返答を行っていた内容が「できません」と言われたことで苦情となっているが、「どのように説明を受けましたでしょうか」と一呼吸おいてからのやり取りでも良かったと思われる。 ③清掃が行き届いていなかった点やポータブルトイレの臭気について…老朽化は仕方ない部分はあるが、まずは汚さないように使用すること、汚れていると気づいたらすぐに対応すること、換気や清掃により臭気にも気を付
R2.2.1	特養入所者ご家族より職員へ	① ケアについて。自歯が1本無くなっているのに誰も気づいていなかった。口腔ケアの際に気付かないのか。口腔ケアが出来ていないのではないのか。口腔ケアに抵抗がある事は理解しているが、時間を置いて対応してもらえないのか。 ② 管理について 義歯が装着されていない。逆に夜間も装着されたままになっている。なぜ気付かないのか。 ③ 対応について。 家族が報告した際は口の中を確認したり、経緯の報告をして欲しかった。もう少し親身に聞いて欲しかった。 ④ 治療について。 入所後1年間で虫歯が多い。指摘した虫歯も治療してもらえていないのではないのか。	① 口腔ケアについては抵抗があり実施できていないときは記録し、時間を置いて再度実施できるようにする。特に協力して頂きやすい夕食後のケアはブラッシング・義歯の管理まで重点的に行う。 ② 義歯の管理についてはきちんと装着できるように服薬時や配膳時に確認を行う。途中で外してしまうときは再装着を促し困難な時は保管する。義歯を預かれない場合は時間を置いて再度お声かけを行う。 ③ 対応については多職種で情報を共有していく。ご家族様の意向をきちんと聞き取り多職種で対応していく。またご家族様が話しをしやすい環境づくりに努める。 ④ ご家族様のご意向を聞き取り歯科医に伝え、治療方針等ご家族様に報告をしていく。また途中経過や終了報告をきちんと行う。  令和2年2月13日カンファレンス予定。サービス内容・手順を検討し周知していく予定。