

平成 27 年度 社会福祉法人八海福祉会苦情報告

【雪椿の里デイサービスセンター】

苦 情 内 容	対 応 策
<p>■平成 27 年 4 月 3 日 雪椿の里居宅介護支援専門員 ケアマネが担当しているショートステイ利用者がデイサービスへ行くとのことで同行する。その場にいた職員の態度が不適切と感じた。</p>	<p>施設の方針に沿った接遇に努めるよう、当該職員へ指導するとともに、他の職員に対しても朝礼等を通じて注意を促した。</p>
<p>■平成 27 年 5 月 5 日 デイサービスご利用者のご家族様 キャンセルの電話をしたにも関わらず迎えに来た。電話対応したものが、名前を間違えてメモを渡した。</p>	<p>電話対応した者の聞き間違いにより、他の利用者をキャンセルとしてしまった。急いでその利用者を迎えに伺う。キャンセルしたお宅には改めて相談員より謝罪した。 電話の内容をきちんとメモし、内容を再確認するなど、間違いのない対応に努める。</p>
<p>■平成 27 年 8 月 7 日 ご利用者担当ケアマネ 電話にて、送迎に関する依頼とともに、7 月 10 日の送迎時に職員から嫌な顔をされたとの話を受けた。</p>	<p>送迎時に自室から車イスに乗ったまま階段昇降介助が可能か問い合わせあり。女性のみ送迎もあり全ての要望には応えられないが、できるだけ意向に沿うよう検討する。 7 月 10 日は自宅周辺が大掛かりな工事をしており、それに驚いたことと送迎方法に戸惑ったことが原因だと思うが、ご本人やご家族に不快感を与えることのないよう指導した。</p>

【特別養護老人ホーム雪椿の里】

苦 情 内 容	対 応 策
<p>■平成 27 年 10 月 4 日 ご利用者のご家族様 9 月の寒い頃面会に行ったが、居室の温度が 20 度で本人も薄着のままだった。そのため風邪症状になったのではないかと。本人は認知症進行のため、訴えることが困難になっているので気をつけてほしい。</p>	<p>利用者の衣類や居室の温度に気を配ること、離床後、居室に戻る前に部屋の温度が低ければ暖めておくなど、ユニット会議で職員に徹底した。ご家族には、以後気を付けていく旨お伝えした。</p>
<p>■平成 27 年 11 月 17 日 ご利用者のご家族様 プランの内容は理解しているが、細かい内容の発信が見られない。各セクションの役割が明確になっていない。</p>	<p>施設長・相談員・ケアマネ・介護主任等で事実確認をする。契約者が長男様であるため、プラン等の書類も長男様へ送付している。状態変化、プラン変更等あれば、長女様にも面会時に確認していただく。11/30 に相談員・ケアマネより説明し対応した。</p>
<p>■平成 28 年 2 月 22 日 ご利用者のご家族様 居室の荷物の整理をしていたら、他利用者の靴下片方と上着がタンスに入っていたとのこと。</p>	<p>洗濯物が一度に戻ってくるので、衣類の名前の確認をきちんと行うことを、ユニット会議で徹底するよう、介護主任と協議した。</p>