

平成 29 年度 社会福祉法人八海福祉会苦情の内容

【雪樺の里デイサービスセンター】

苦 情 内 容	対 応 策
<p>1. 平成 29 年 4 月 24 日 (デイサービスご利用者のご家族様) 「まだ迎えに来ていないのですが。」と施設に連絡が入った。職員が折り返し電話をすると、「何度もそういうことがある。」とお叱りを受けた。</p>	<p>謝罪の上、すぐにお迎えに伺った。相談員や介護職員間の連絡が不十分であり、配車予定を組む際に落としてしまった。ケアマネからのサービス提供表に基づいて予定表を作成するが、変更や差し替え等あった場合の確認作業を徹底することとした。</p>
<p>2. 平成 29 年 8 月 3 日 (デイサービスご利用者のご家族様) 「本人に連絡帳を持たせて帰すと、家族に見せてくれず用が足りなくて困る。ポストに入れるか家族に渡すようお願いしてある。2度あったがいずれも同じ職員だった。よく指導してほしい。」と苦情があった。</p>	<p>すぐに、担当相談員と管理職員が出向き謝罪し、理解をいただいた。職員全員に再度徹底を図るとともに、併せて利用者・利用者ご家族への接遇や間違いのない対応の実行について注意を促した。</p>
<p>3. 平成 30 年 2 月 3 日 (デイサービスご利用者のご家族様) 帰宅時、国道から自宅敷地内に左折する際、消雪パイプの接続部を車輛で踏んでしまい破損させてしまった。今後、冬期間の送迎は小さな車を使えないかのご指摘があった。</p>	<p>管理職員がすぐに出向き、謝罪の上、修理を依頼し、ご理解をいただいた。 当該の家は国道からの入口が狭く、進入するには大きく回り込んで入らなければならない。職員は十分理解しているが、冬期間はさらに消雪ホースの設置により狭くなっている。より一層の注意喚起を促し、安全運転を徹底した。</p>

【雪樺の里ショートステイ】

苦 情 内 容	対 応 策
<p>1. 平成 30 年 3 月 30 日 (他事業所訪問看護) ショートステイご利用時の当看護の対応について指摘を受けた。帰宅すると褥瘡とは別に剥離を作って帰ったが、褥瘡部・剥離部など処置の方法や患部の状況について、詳細が連絡帳に記載されていない。</p>	<p>看護職員は、入所日と退所日に必ず褥瘡部や必要に応じ他の傷を含む写真を撮る。連絡帳には処置の方法や患部の状態など、極力詳細に記入することとした。</p>