

平成29年度 社会福祉法人 福岡ケアサービス 苦情相談報告

【状況報告期間:平成29年4月1日～平成30年3月31日】

(法人ホームページに情報公開掲載)

No.	施設分類	日付	受付者	申し入れ内容	内容の原因	改善結果及び回答
			受付方法			
1	軽費老人ホーム・ケアハウス	H29.5.9	相談員 電話	施設の樹木等の枝が敷地内にはみ出しているとの近隣住民より申出をうける。	定期的に造園業者による庭木の整備を行っているが一部の樹木の枝葉が施設の外までのびてきている状態に気付かなかった。	はみだしている枝は伐採し周辺の落ち葉等も回収した。今後は、環境美化活動を徹底し、施設外周も定期的に点検を行っていく。
2	特別養護老人ホーム初花	H29.8.21	管理者 面談	居室内にて転倒の後、「何度も職員を呼んだが来てくれなかったため、転倒した」と本人が言っており、不誠実ではないかと申出あり	転倒時には、センサーにて対応しており、その旨事故報告書にも状況の記載がある。時間、場所の食い違いもあり、ご本人の思い違いであった。	事故報告書、職員のヒアリング結果に基づいてご家族交えて説明を行う。転倒時など、特に詳細にご家族にも報告することを改めて確認する。
3	認知症対応型共同生活介護「安養」	該当するケースはありませんでした。				
4	認知症対応型共同生活介護「花安養」	該当するケースはありませんでした。				
5-a	小規模多機能居宅介護「桜さろん」	H29.5.26	職員 電話	送迎後、着用の排せつパッドがきちんと装着できていなかったために、自宅内が汚染した。	自宅送迎前に介助を行っていたが、排泄ケア用品がきちんと装着できていなかったことによるもの	ご家族には謝罪をし、排泄ケア用品の使用方法について、全スタッフで確認、共有を行う。また着用後の確認の徹底をする。
5-b	小規模多機能居宅介護「桜さろん」	H29.6.14	職員 電話	送迎後、ご家族より衣類が裏表逆になっている、気を付けてほしいと申し出がある。	午前中の入浴時に、気が付かないまま裏表逆に着用してしまっていた。確認、注意不足	ご家族には謝罪をし、介助時の注意及び介助手順をマニュアルに位置付け確認をしていく。
5-c	小規模多機能居宅介護「桜さろん」	H30.1.2	職員 訪問	送迎時の対応が個々の職員により異なり不安である。	職員個々の送迎時の対応が徹底されていなかったことによるもの	ご家族には謝罪をし、介助手順など現地にて対応手順を確認し、マニュアルに位置づけ徹底を行う。
6	居宅支援	該当するケースはありませんでした。				
7-a	訪問介護	H29.7.5	サービス提供責任者 電話	買物支援にて依頼した商品であったが、想定していたより高額な商品であったため、苦情の申し入れ	ヘルパーの判断で購入をしてしまったことによるもの	ご利用者の生活状況等の情報及びその対応を事業所全体で共有する。またその都度、ご本人の意思確認を行う。ご本人には改めてお話をさせて頂く。
7-b	訪問介護	H29.9.14	サービス提供責任者 電話	ご利用者のご子息より、自宅内の果物がなくなっていることに連絡を受ける。	心遣いはお断りしていたが、ご本人さんが立腹されるため、お礼をして頂戴していた。またそのことをご子息に伝えていなかった	今後、どのような状況においてもお心遣いは受け取れないよう徹底する。その旨、ご家族の方にも説明を行う。
8	老人福祉センター	該当するケースはありませんでした。				