

令和3年度 社会福祉法人八海福祉会 苦情報告

苦情内容	対応策
<p>1.令和3年4月30日 (デイサービスご利用者のご家族様より) 「事前の説明なく送迎時に臀部の剥離の写真を渡され、ショックで切ない気持ちになった。」とケアマネージャーに相談があった。</p>	<p>相談員が自宅へ訪問し、事前の説明が不足で配慮に欠けていたことを謝罪する。 丁寧な説明を心がけるよう気を付けていくよう注意を促した。</p>
<p>2.令和3年8月25日 (ショートステイご利用者様より) ショートステイ利用中、他利用者様のご本人様のハンカチをゴミ箱に捨ててしまったことについて「なぜあの人を注意しないで、私がハンカチをポケットに入れておかなかったことが悪いと言うのか」と介護職員へ他の職員の対応について話をされる。</p>	<p>傾聴した職員がご本人様へ不快な思いをさせてしまったと謝罪をする。また送迎時に相談員よりご家族様へ経緯を説明し謝罪をする。 ご利用者様に気持ちよく安心して過ごして頂けるよう職員のご利用者対応についての教育を徹底していくと説明する。</p>
<p>3.令和3年10月2日 (ショートステイご利用者のご家族様より) 「職員から食べるのが遅いと休憩に入れなから早く食べてくださいと言われた。もう行きたくない。」とご本人様から聞いたと連絡を受ける。</p>	<p>施設長と介護係長で自宅に伺い謝罪をする。 ご利用者様、ご家族様が気兼ねなくご利用して頂けるよう職員指導、教育を徹底していくことをお伝えする。</p>
<p>4.令和3年10月5日 (他事業所居宅ケアマネージャーより) 初めてのショートステイ利用で、朝方尿汚染をしまい、ご自身で居室の床を拭いていたら夜勤職員に「そんなところを触ってないであっちへ行って」と言われたのもう行きたくない。と家族様が聞いたとのことで利用時の様子をお聞きしたいと連絡が入る。</p>	<p>相談員より職員へ確認をする。ベッドから降りて床を拭こうとされていたので「あっちへ行ってベッドに座っていて」と言ってしまったとのこと。相談員が自宅へ訪問し家族へ謝罪をする。ご利用者様に気持ちよく安心して過ごして頂けるよう職員の言葉使いや口調について教育を徹底していくと説明する。</p>
<p>5.令和4年3月7日 (匿名での電話より) 当施設の職員と思われる方が遊技場で台を叩く等の迷惑行為をしているのを何度か目撃している。施設を利用している自分の親の対応について心配で不安になると事務所へ連絡が入る。</p>	<p>事務所職員より心配や不安で不快な思いをさせてしまったことを謝罪する。全職員に社会福祉施設に勤める職員としての自覚を持ち、行動には気を付けていくことを会議や文書回覧で周知させる。 研修などを通じて自分自身を高めていけるよう指導していく。</p>