

2022年度 社会福祉法人 協同福祉会 苦情・要望等 結果報告

事業所名	相談内容	解決方法
あすなら苑	訪問サービスの利用予定だったか担当の方が来られず、折り返しの電話連絡もなかった。	職員の確認不足であり、再発しないよう職員間での情報共有を行うよう改めた。
菜畑	同居家族に発熱者がいる職員を訪問に向かわせたこと、その後の職員の言葉づかいに気分を害した。	ご本人と家族様に対しての職員の言葉の言い方や伝え方の指導を行なった。
東生駒	苦情連絡なし	
あやめ池	家族から薬の服用について申し送りがあったが、職員の情報共有ができておらず昼食後にいつも通り服用されていた。	職員間の情報共有の仕方を確認し、再発防止につながるようにした。
	自宅へ請求書が郵送で届いたが、別の利用者さんの請求書が混ざっていた。	きちんと確認を行ってから発送をすることを再度徹底していくようにした。
恋の窪	送迎車が対向車線にはみでる程勢いよく追い越していった。慎重にゆっくり走行するように指導してもらいたい。	職員間で情報共有をし安全運転を行うよう指導を行った。
	退去の手続きをすでに終えているのに、退去時の立ち合いの連絡があった。	今後は連絡ミスが起こらないように職員間の情報共有を行っていくようにした。
	注文した商品が利用者本人に届いておらず、職員が間違えて職員用の冷蔵庫に保管していた。	申し送りが不十分なため担当職員が職員の商品と思い込み冷蔵庫に入れしまった。同じことが起こらないように職員間の情報共有と連絡をきっちりと行っていくようにした。
富雄	苦情連絡なし	
西の京	送迎車が住宅地内で交差点の角に駐車されていた。追い越して進もうとしたが、前方の車にぶつかりそうになった。	駐車位置を決め、全体に周知徹底し、特に交差点付近のご家庭の駐車については駐車向き等にも配慮を行うようにした。
今小路	苦情連絡なし	
高畑	住宅を歩行している時に職員の車がぶつかりそうになった。	今後駐車場を出る際は、速度を緩めて左右安全確認をしっかりと行うよう注意をし、職員全員へ安全運転を励行するよう再度伝えた。
郡山	泊りサービスを利用したが、着替えがされていなかった。パジャマ・下着が準備した状態のまま帰ってきた	着替えがきちんとできていなかったことを謝罪し、職員間の情報共有とご家族への連絡をきちんと行うようにした。
かんざん園	苦情連絡なし	
筒井	苦情連絡なし	
保育園	苦情連絡なし	
二階堂	利用請求額が実際より多く請求されており、その後の対応も杜撰で謝罪もなかった。	改めて謝罪を行い、請求を間違った原因と今後は間違わないようにするための対策を考えた。
天理	職員が利用者に対し暴言を発していたと実習生から報告があった。	職員会議にて言葉使いによるアンケートを職員に配布し現在の状況を確認した。朝礼で言葉の暴力は犯罪である事を言い続ける事とした。
櫛本	請求間違いが続いて発生しているため注意してもらいたい。	後任に変わり伝達不足でミスが起きやすい状態になっていたため二重チェックを行うようにした。
柳本	利用時の転倒が続いているため職員の教育をしっかりと行ってもらいたい。	ケアプランの見直しを行い、職員の情報共有と教育を行うようにした。
山の辺	送り迎えの乗車時に膝の手術をしているのに足台を使用せずに介助を行っていた。	周知徹底のため内容を共有し送迎手順書を作成し、同様の事故防止を行った。
	職員の声のかけ方を不快に感じるので改めてもらいたい。	利用者への声のかけ方に対して、以後同じことが起こらないように職員会議で話し合いを行った。
桜井	立ち上がりの介助の際に職員が荒い介護をしていた。言葉かけも雑であり物を扱うような介護に感じた。	職員教育、指導を改めて行い利用者主体の介護を再度徹底して行うようにした。
畝傍	苦情連絡なし	
高田	苦情連絡なし	