

2024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
菜畑	左目付近に内出血あり想像以上に酷く驚いた。このような状態で放置しておくのはどうか。	今後は、ご家族への病状の伝え方を細やかに言い互いの齟齬がうまれないようにしていく。
東生駒	苦情連絡なし	
あやめ池	体に負担のかからない介助をお願いしているが改善されない。職員の言葉遣いも感情的なことがある。	介助方法のマニュアル化と言葉づかいを丁寧に行うよう職員へ指導をする。
	以前から同じ職員が何回か電話の掛け間違いをしており、話し方や対応の感じも悪い。	電話の掛け間違いは通話ボタンを押す前にもう一度確認をする。本人には話し方や対応方法などを指導する。
恋の窪	請求書と領収書の発行日が間違っている。お金のことなのできっちりとしてもらいたい。	領収書、請求書の発行日に間違いがないか再度確認をしてから送付を行うようにする。お金にまつわる書類の重要性を関係職員に周知指導を行う。
	職員から「さっきお手洗いにいったところ」と言われ、トイレを我慢することになった。	今後同様の事が起こらないように、排泄ケアに関する学習を職員全員と行い再発防止に努める。
富雄	デイの利用日間違いがあり、利用する日ではないのに利用することになった。	利用日の間違いが起こらないように、改めて今後の利用について話し合いの場を持つことにする。
西の京	利用料金の変更のお知らせが届いていない。対応の不手際ではないか。	期限までに届かないことを予見出来ていなかったため、こちらの対応が不十分であったことをお伝えし、お知らせの再度送付を行う。
	請求書の文書の日付と家族の名前が間違っている。	今後の対策として、入力を行う際は契約書の名前を照合した上で介護ソフトへの入力を行うようにする。
今小路	苦情連絡なし	
高畑	苦情連絡なし	
郡山	訪問介護の掃除が行き届いていないことがある。	職員間の認識間違いがあったため、ケア内容の共有を行い職員へ周知する。
かんざん園	苦情連絡なし	
筒井	苦情連絡なし	
あすなら苑	サービス利用の際に失禁が多くパッド代が高額になっているので、トイレ誘導をして失禁を減らしてもらいたい。	職員間で家族の思いと生活状況の情報共有を行う。
保育園	苦情連絡なし	
二階堂	事業所の電話が17時で留守番電話に転送され、それ以降は電話をかけないで欲しいと告げられた。	緊急の場合は、転送先の連絡番号をメッセージで発信していることをお伝えし、職員へ丁寧な対応をするように指導する。
	皮下出血から骨折に至った原因を調べて説明をしてもらいたい。	皮下出血発見時から家族への報告、通院に対しての対応の遅れを職員へ指導する。ヒアリングを行い考えられる原因の説明を行う。
	口腔内に残渣物がたくさんあったので歯磨きをしてこのような状態はおかしいのではないかな。	当日口腔ケアをした職員に対し内容確認し再度教育と職員全体で共有する。
天理	送迎車までの移動途中で転倒し左目横と額・右手裂傷をしたが移動時に付き添い介助をするべきではないか。	ふらついた時にはすぐに支えられるように移動時の介助を行うことを確認する。
	現在泊りのサービスを利用しているが、急に事業所から家に帰るように言われた。	改めて今後のことについて話し合いを行いサービス内容を確認する。
櫟本	業務車両が道路に急に飛び出してきて怖い思いをした。危険な運転をしないよう注意をしてもらいたい。	運転者を確認し、上司に報告、注意喚起を行う。
柳本	苦情連絡なし	
山の辺	訪問サービスの利用日であるのに職員が来ない。	送迎表の点検手順見直しと2重点検をし、再発を防止する。
桜井	サービス利用時に補聴器がなくなり日常生活に支障がでて困っている。迅速な対応をしてもらいたい。	保険対応が長引いていることをお伝えし、保険会社の見解を説明する。
畝傍	苦情連絡なし	
高田	利用料金について加算の内容がわかる文章がない。利用者がわかりやすい表記にすべきではないか。	介護保険の仕組みと表記についてご家族に説明し、請求書にある項目の解説表をお渡りする。