

社会福祉法人みやぎ会 令和5年度 苦情解決状況

番号	事業種別	苦情の種類	相談者の要望	相談の概要	想定原因	解決結果
1	入所系	その他	改めてほしい	職員が親戚との集まりの中で、1人の利用者について、普段の行動や言動の様子を話していた。個人情報をおんなりな場で話をするのは良くないのではという匿名のご意見があった。	職員の注意不足	職員全員へ、利用者や職員の個人情報に関する内容は、決して職場以外で話をするのが無いように注意指導を行った。
2	入所系	職員の態度	調べてほしい	利用者様担当ケアマネより施設に報告あり。入所中にある職員の援助時の声掛けや態度が悪く、不愉快であった。との事。	職員の不適切な対応	当該職員事実確認し、利用者へ自立を促す発言が、言い回しとして配慮が不足していた。上司より当該職員に指導。次回利用時に、施設当該職員より本人に謝罪した。
3	入所系	職員の態度	改めてほしい	利用者様より、・トイレへ行きたいことを伝えると『さっきも出たでしょ』・ナースコールを押した際は『休憩時間だから考えて頂戴』・またご飯を食べているのに目の前で食器を重ねられ、急がされているみたいだ。と複数の職員の言葉・態度に不満があるとの訴えがあった。	職員の不適切な対応	利用者様へ不適切な対応について謝罪を行った。名前の挙がった職員へ直接指導を実施し、部署全職員にも本件を周知した。
4	入所系	その他(内服薬)	改めてほしい	持参した内服薬を、本人が「飲みたくない」と言ったため、服用なしとしたところ、ご家族様より、「家族へ確認も取らないで、施設で判断したことにご不満がある」との訴えがあった。	説明・情報不足	ご家族様へ謝罪。今後はご家族にも確認をとるようにすることを説明した。
5	入所系	その他(内服薬)	その他(気を付けてほしい)	持参した内服薬が間違えた形で、施設で分包されていた。とご家族より訴えあり。	職員の注意不足	施設での書類転記ミス及び行うべきダブルチェックが漏れていた。ご家族に謝罪し、施設内での管理を徹底するよう職員へ指導を行った。
6	入所系	職員の態度	話を聞いてほしい、改めてほしい	(匿名)質問に対してぶっきらぼうな返答があり不愉快な思いをした。温かな対応をしてほしい。	説明・情報不足	当日中に担当ケアマネから謝罪。丁寧な対応を行うようスタッフへ指導を行った。
7	入所系	職員の態度	調べてほしい、改めてほしい	(ご家族から)夜間トイレ訴え時にナースコールを押して知らせるも「バットをしているからバットにしてください」と言われたことがあると話している。事実確認をして欲しい。	職員の不適切な対応	職員に確認し事実を認めた。当該職員へ厳しく指導を行った。ご家族へ不適切な対応について謝罪し今後は利用者様のお気持ちに添える対応していくことを伝え、ご家族様より了承を頂いた。
8	通所系	サービス内容	教えてほしい	ご家族より「化粧しているところがあり、病院受診しているのにお風呂は中止して下さい」と朝送迎時助手職員へ報告あり。看護師・介護員へ報告したにも関わらず、看護師の独断にて入浴(シャワー浴)した。	職員の注意不足	職員の説明・情報不足・職員の注意不足に対し、職員本人と面談し厳重注意を行った。管理者より謝罪し職員指導の徹底を図ることをご家族様にお伝えし納得頂いた。
9	通所	サービス内容	教えてほしい、回答がほしい	・入浴は同性介助ではないのか。同性による介助をしてほしい。	・説明、情報不足	入浴についての説明不足があったことと、同性介助で対応することを本人、ご家族に説明と謝罪をする。他利用者の対応等もある為、入浴場に男性職員がいることは説明し納得を得られた。
10	通所	サービス内容	回答がほしい	・送迎時間が遅い 送迎時間が9時前後と言うことだったが、どうしてとんとん遅くなるのか文書でほしい。	・説明、情報不足	送迎時間を統一する為、8時50分～9時10分での送迎で対応することとし、文書でご家族に説明謝罪をし、了解頂いた。今後定刻時間で送迎を行い、遅れる時は連絡を入れ対応する。
11	通所	破損	教えてほしい、改めてほしい	・持参した歩行器を送迎車に横置の際、落下し歩行器が破損した。	・職員の注意不足	歩行器を落下させたが壊れていると思わず、報告されていなかった。業者連絡し無償交換となる。今後、破損に繋がる事象が発生した際は複数人での確認と本人・ご家族、CMに連絡・報告し対応することで了承を得る。