社会福祉法人みやぎ会　令和６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 | 職員の態度 | 改めてほしい | 職員に物品を持ってきて欲しいと伝えたところ忙しい態度を取られ、持って来てもらえなかった。他入所者の様子が心配だから職員に伝えると「今やるところ」と言われてしまった。職員の普段の言動を改めて欲しいとのこと。 | 職員の不適切な対応 | 該当職員だけではなく全職員に接遇の指導をおこなった。また、場を設け施設から入所者及び家族に謝罪をした。 |
| 2 | 通所系 | サービス内容 | 話を聞いてほしい<br>改めてほしい | トイレ介助時、ズボンの上げ下ろしの対応が不適切であり、DSに通いたくないとの苦情が寄せられた。 | 職員の不適切な対応 | 謝罪を行い、今後の改善について話をし継続利用いただくこととなった。<br>スタッフに利用者様への接遇や介助の基本的な所作（利用者様への説明と同意）を確実に行うことを周知した。 |
| 3 | 通所系 | サービス内容 | 改めてほしい | 施設の車が蛇行運転、急ブレーキをしていて迷惑運転をして危ないので改めてほしい。 | 職員の不適切な対応 | 該当する職員に法令遵守すること、命を預かって運転している自覚自覚を持った運転するよう指導を行った。<br>他職員にも苦情内容と、同様の事を絶対に行わない事を周知指導行った。 |
| 4 | 入所系 | 職員の態度 | 改めてほしい | 利用者様より「怖い男性職員がいる。怒鳴るし、介助の仕方も雑だし、怖いんだ」「コールが押せないし、夜勤だと思うと眠れない時がある」との訴えがあった。 | 職員の意識不足 | 当該利用者様に対し、女性職員のみの介助とした。対象職員に事実確認したところ、心当たりはあり、強い口調で話をしてしまったことは自覚していた。態度を改めるよう努力すると反省が聞かれた。利用者様には施設から謝罪した。 |
| 5 | 通所系 | サービス内容 | 教えてほしい | 利用者ご家族様より、「通所に持参している歯ブラシ・コップ・ガーグルベースが黒ずんでいるが施設でどのように管理しているのか？会議を開きたい」とのお話が合った。 | サービスの質の低さ | サービス担当者会議では、口腔ケア介助を担当した職員に話を聞きたいとの事で後日回答となった。担当者は記憶が曖昧であるが無意識で使用しており謝罪を行った。通所では利用者持ち物のチェックを行うよう周知した。 |
| 6 | 通所系 | 職員の態度 | 謝罪してほしい | 「送迎時間に遅れてくる」「遅れても謝罪がない」等の送迎時の対応、及び「職員の言動」等謝罪して欲しい。 | 職員の不適切な対応 | 送迎時間に遅れる際は、事前に連絡する事とした。また、これまでの途中乗車のコースを、本人スタートに変更し時間的に遅れが生じにくい送迎コースに改めた。 |
| 7 | 入所系 | 職員の態度 | 話を聞いてほしい<br>改めてほしい | 職員の対応が親身ではないように感じられたため温かい対応をしてほしい。サービス向上の為職員間情報共有をしてほしい。 | サービスの質の低さ | 職員間で情報共有を行い注意喚起を行った。 |
| 8 | 入所系 | その他 | 改めてほしい | 主治医との面談時、本人の状態把握をしていなかったことに対して家族が医師に疑念を抱いていることを病院に伝えてほしい。 | 説明・情報不足 | 各種会議で職員間情報共有を図った。<br>（本人退所後の為、病院には伝えないことを説明している。） |
| 9 | 入所系 | サービス内容 | 回答がほしい<br>改めてほしい | コロナ感染の経緯説明がなく、自由に面会もできなかった。退居時、家族自身が荷物をまとめたかったが施設でまとめられていた。 | 説明・情報不足 | 改めて説明の機会を設ける。ご家族から、施設長と話がしたいと希望があり、施設長からご家族へ説明を行った。 |
| 10 | 入所系 | 職員の態度 | 教えてほしい。 | 利用者家族より職員からいきなり車イスを動かされたり大きな声で怒られたと言っているが、事実か確認してほしい | 職員の不適切な対応 | 職員に確認した結果、難聴のため大きな声で声掛けをしたことがあるとの回答があった。ご家族様には事実の説明と謝罪を行い、利用者様本人にとって不快な思いになっていることを職員へ指導した。引き続き定期的に入所者との面談を行い、ご家族様には面会時に報告を継続している。 |
| 11 | 通所介護 | その他 | 改めてほしい | 一緒に通っている利用者から個人情報を話されたり、地元で評判が良くないという主旨の話を直接言って来るので利用したくないと相談を受ける。 | 職員の注意不足 | 相手の利用者に対し個人の特定になること情報は言わないこと、また本人に伝えたい事がある時は職員を通すようお願いをする。 |
| 12 | 入所系 | その他 | 教えてほしい | 肺炎にて入院後に骨折があったことも分かった。当時の状況と職員の対応について教えてほしい。 | 職員の注意不足 | 利用者様転倒時の対応がマニュアル通りに行動できていなかった。職員の理解不足に対して、改めて職員全員に複数回再発防止に向けマニュアルの確認と注意指導したことを家族様に報告を行い、謝罪した。 |
| 13 | 入所系 | サービス内容 | 教えてほしい | 面会時に呼吸が苦しそうだったが、すぐに受診に連れて行かなかったのはなぜか。別日に行った時も苦しそうであり救急車を呼ばないのはなぜか疑問に思った。また入院の準備として1時間も放置された。 | 説明・情報不足 | 今後このようなことがないようにして欲しいと要望されたため、再度謝罪し、以後気を付けることを伝えた。 |