

社会福祉法人大樹会

平成28年度 苦情受付状況

① 平成28年度 苦情受付件数		5件
② 苦情申出人		
特別養護老人ホーム	利用者本人様	1件
	家族様	2件
短期入所生活介護	利用者様	0件
	家族様	0件
通所介護	利用者様	1名
	家族様	0件
居宅介護支援	利用者様	0件
	家族様	0件
その他		1件
③ 第3者委員会への報告・助言・立ち合い希望	要	0件
	不要	5件
④ 苦情分類		
介護サービスに関する事項		3件
職員の対応		2件
⑤ 第3者委員会の開催	苦情状況等報告	5件

平成28年度 苦情解決状況（特別養護老人ホーム西神の里）

	受付年月日	平成28年4月4日	発生年月日	平成28年4月4日
	受付事業者 特別養護老人ホーム 受付担当者 竹本			
	苦情申出者：	A 様	(利用者との関係) 本人様	
	利用者氏名：	A 様		
	苦情内容			
①	B 介護員が夜勤の時に排泄介助を受けている時に「ゲンが悪い」と言われた。バナナを希望したが「もう処分した」と言われた。「お茶をよ一飲むなあ」とお茶を入れてくれなかった。のど飴を希望したが「喉に詰まるからアカン」と言われた。			
	対応状況			
	ご本人様に謝罪しています。虐待の疑い（心理的虐待）があると考えられたので神戸市介護指導課に報告。事情聴取を行い、まとめたものを神戸市介護指導課に報告するように指導あり、提出済。			

	受付年月日	平成28年6月11日	発生年月日	平成28年6月11日
	受付事業者 特別養護老人ホーム 受付担当者 竹本			
	苦情申出者：	C 様	(利用者との関係) 名前をおっしゃっていただけず	
	利用者氏名：	様		
	苦情内容			
②	当施設の公用車を近隣のスーパーマーケットの身体障害者用スペースに駐車している。車椅子の人が乗っていないのに。そこに止めようと思ったら運転手が睨み返してきた。			
	対応状況			
	今後はそのようなことがないように全職員への教育を行うことを説明し、謝罪しました。当該運転手に事情聴取を行い、本来の駐車スペースの使い方について指導しました。			

	受付年月日	平成29年1月5日	発生年月日	平成29年1月4日
	受付事業者 デイサービスセンター 受付担当者 鳥野			
	苦情申出者：	D 様	(利用者との関係) 本人様	
	利用者氏名：	D 様		
	苦情内容			
③	機械浴での入浴時に E 介護員の介助が遅いので寒くてしかたがない。一つ一つの介助が遅くて手が動いていないが口数は多い。入浴介助をして欲しくない。			
	対応状況			
	E 介護員へ介助方法について説明し、教育していくことと、浴室は朝一番から暖房を入れておくようにすることを D 様に伝え、納得していただいています。			

	受付年月日	平成29年1月10日	発生年月日	平成29年1月7日
	受付事業者 特別養護老人ホーム 受付担当者 橋本			
	苦情申出者：	F 様	(利用者との関係)	長男様
	利用者氏名：	G 様		
	苦情内容			
④	栄養ケア計画書の記載内容について生年月日が間違っている。介護度も違っており他の人の分と違いますか？			
	対応状況			
	家族様よりお預かりし、謝罪しています。H 管理栄養士にお預かりした栄養ケア計画について確認し、訂正したものを家族様へ提出し、謝罪しています。今後は確認をしっかりと行い、計画内容についても本人様の状況に応じた充実した内容を記載していくように指導しています。			

	受付年月日	平成29年3月31日	発生年月日	平成29年3月30日
	受付事業者 特別養護老人ホーム 受付担当者 竹本			
	苦情申出者：	I 様	(利用者との関係)	長男様
	利用者氏名：	J 様		
	苦情内容			
⑤	なぜ転倒が続いているのか。受診に行ったという報告も遅い。監視カメラを付けると言っていたが付けたのか。介護のプロじゃないのか。2度とこけないようにしてくれ。			
	対応状況			
	家族様に謝罪しています。内容について一つ一つ確認すると、一つは定期受診であり受診日の前々日の来所時に伝えていたが結果は伝えていなかったため謝罪しています。2回目の受診は受診時に次女様の面会があり、その際に報告していたので長男様に伝えていなかったことを謝罪しています。監視カメラは設置できない旨を説明し、転落予防策については本人様の見守り・巡回強化を行うことと、ケガ予防策を徹底していくことを説明し、家族様より「しっかりと対応してくれたらいい」と納得していただきました。			