

平成28年度 社会福祉法人 福岡ケアサービス 苦情相談報告

【状況報告期間:平成28年4月1日～平成29年3月31日】

(法人ホームページに情報公開掲載)

No.	施設分類	日付	受付者	申し入れ内容	内容の原因	改善結果及び回答
			受付方法			
1	軽費老人ホーム・ケアハウス	該当するケースはありませんでした。				
2	認知症対応型共同生活介護「安養」	該当するケースはありませんでした。				
3	認知症対応型共同生活介護「花安養」	該当するケースはありませんでした。				
4-1	小規模多機能居宅介護「桜さろん」	①H28.6 ②H29.1	職員 送迎時	①事業所の荷物が帰りの際、本人のバッグに入れてあった。②入浴時のバスタオルが送迎時のバッグの中に入れてあった	いずれのケースも確認の不徹底が原因であった。	送迎前の荷物チェックには確認リストを使用し、確認を徹底する。
4-2	小規模多機能居宅介護「桜さろん」	H29.2	管理者 電話	帰宅も送迎時2名で来られていたが、玄関前でふらついた際、1人の方は何もせず動いてくれなかった。職員の姿勢としてはどうか	1名の職員は不慣れなため、その場においては2名での送迎であったことも要因であった。	事前に見習いの職員を同行させる際は、その点を事前に説明しておき、当該職員に対して振り返りの機会を持つ。
4-3	小規模多機能居宅介護「桜さろん」	H29.2	職員 送迎時	元々、通いサービスの利用予定でなかったが、予定なく送迎に来られた。	ご家族と事業所職員間では通いサービスの変更を伝えていたつもりであったが、口頭の、その場だけの確認であったことによるものと思われる。	予定の変更時は口頭だけでなく、書面を取り交わすことで確実にを行う。
5	特別養護老人ホーム初花	H29.3	管理者 メール	利用者に対する言葉遣いが、気になりました。私達にはとても丁寧に接して下さるのですが、一部の、自分で動く事のできない利用者さんに対する声掛けが、敬語でないばかりか、上から目線で、聞いていて不快でした。全ての利用者さんに、敬語を使う事ができないのか	日頃の職員の何気ない言葉遣いにより気分を不快にさせたものと思われる。	接遇・マナーに関しては、入職時また年間の研修計画にも位置づけを行っているが、今回は該当するフロアの全職員を対象に厳重な注意喚起を行った。また今後気を付けるだけでなく、マナー等におけるチェックリスト等を作成し、その活用を図っていく
6	老人福祉センター	該当するケースはありませんでした。				
7	居宅支援	該当するケースはありませんでした。				
8	訪問介護	該当するケースはありませんでした。				