

平成 26 年度 社会福祉法人 日の出福祉会 苦情報告

事業所名	苦情内容	対応策
稲美苑	<p>9月12日</p> <p>ショートステイ利用者 様</p> <p>自宅ベッドにて左脇腹を打たれ、当施設ショートステイを利用された方が、稲美苑利用中に転倒があったのではないかと疑念を持っておられる様子が感じ取れたとの報告がある。</p>	<p>対応</p> <p>9月30日</p> <p>ご本人の生活状況をケース記録を元に検証を行い、各職員からも聞き取りを行うが転倒の報告はなかったことをご家族にお伝えする。</p> <p>次回利用時からは転倒防止策を実施し、見守りを強化していく旨をご家族に報告する。保険者である自治体の介護保険課へそれぞれ事故報告書を行う。</p>
	<p>ショートステイ 利用者様</p> <p>9月29日</p> <p>9月27日～29日までの予定でショートステイを利用された方に剥離が生じた。</p> <p>9月30日</p> <p>担当CMより電話あり。ご利用中のデイサービスで傷の状態を見られ、どういった状態で剥離が出来たのか、どのような対応をしていたのか確認があり状況を再度詳細に確認し、報告するように伝える。</p>	<p>対応</p> <p>10月1日</p> <p>剥離が出来た可能性、又、離着床の際にも、臀部を摩擦してしまっていた可能性が高いことを報告する。今後の改善策として、臀部を摩擦しないように、対策すること。状況によっては2人対応で対応することをお伝えする。担当CMにも上記内容を報告行う。</p>
	<p>ショートステイ 利用者様</p> <p>2月26日</p> <p>2月20日までショートステイを利用され、退所後に、「上着が1着ない。」と連絡があった。後日、ご主人より「電話すると言ったのに連絡がないから電話した。」と少し立腹された様子で連絡が入る。</p>	<p>対応</p> <p>持ち物写真を確認し忘れ物がないことを確認したが、その電話をしていなかった。</p> <p>施設内には写真以外の衣類はなかったことを伝え、謝罪する。連絡については申し送りを正確に行うようにする。</p>

事業所名	苦情内容	対応策
高齢者総合ケア 福祉施設ふたば の里	ユニット玄関に掲示している利用 者の写真について、不適切な加工が なされ、ご家族より指摘を頂く。	掲示写真の是正を速やかに行い、該 当職員へは厳重指導と異動を命じ る。高齢者担当職員を対象に対人援 助職としての倫理研修の開催と、ふ たばの里全職員の受講を行った。
小規模多機能型 居宅介護事業所 ふなき	睡眠薬の服薬開始日の変更につい て、医師やご家族へ報告連絡相談を 行わずに服薬を開始。その夜に転 倒、骨折事故が起こる。事故報告の 連絡の遅さや不適切な対応等から、 ご家族より厳しい指摘を受ける。	服薬等の変更は、医師指示及びご家 族の同意の上で行う。夜間緊急時対 応マニュアルの初期対応の追加。事 故マニュアルの全職員への周知。ヒ ヤリハットの活用で、事故等の見極 めの力の強化。

事業所名	苦情内容	対応策
虹保育園	3歳児 保護者様 ・6月17日（火）遠足（津知公園） で遊具に登っている途中、足を滑ら せ落ち、ほほと目の下を擦りむい た。落ち度について問い合わせをい ただいた。 保護者様 ・朝の受け入れのとき職員が1人だ と保護者の対応が出来ていない。	危険と思われる遊具は使用しない。 遊具を使用する時の職員の立ち位置の 確認をした。高さのある遊具のときは 必ず保育士がそばにつくようにする。 職員会議にて遊具の使い方、立ち位置 について全職員で再確認し周知する 朝の職員配置についてシフトの見直し をして園児の登園が増える頃に職員を 配置する。

事業所名	苦情内容	対応策
かすみがおか虹保育園	<p>騒音について</p> <p>4月26日、近隣の方より、土曜日の子どもの声と保育者の声が大きいとのメールが本部に寄せられる。</p> <p>騒音について</p> <p>9月20日に園庭の芝刈りを業者に依頼し実施したところ上記と同じ方から草刈機の音についての苦情が本部にメールで寄せられる。</p>	<p>事情を確認したところ、通常の保育の声であると判明した。</p> <p>相手方には子どもの特性上声を出さないということは難しいことをご理解いただくようお願いする、その上で土曜日は午前か午後のどちらかのみ園庭を使うようにすることを本部よりメールで伝えていただく。</p> <p>職員には、注意を喚起する。</p> <p>現状は土曜日の保育は室内で行っている。</p> <p>本部よりメールで事情を説明していただき、理解を求める。</p> <p>土日の施設修理に関しては業者に依頼し、音について注意をしてもらうよう促している。</p>

事業所名	苦情内容	対応策
とだ虹保育園	<p>保護者からの要望</p> <p>一歳児16名から二歳児21名で進級したが、一歳児で過ごした時より部屋が大幅に狭い。一歳児室と二歳児室を交換して欲しい。</p>	<p>一歳児は、保育室に合わせてほふく室が必要になる。二歳児の部屋は、園児数に合わせて、部屋の面積は妥当であることを説明し、ご納得していただいた。</p>

事業所名	苦情内容	対応策
南よの虹保育園	近隣住民より 降園後、道路・近隣駐車場で子どもを遊ばせているのは、危険なのでやめさせてほしい	園だより・クラス懇談会でのお話・掲示により、お迎え後は、すみやかなお帰りを願う