

社会福祉法人島根県社会福祉事業団
令和4年度下半期苦情解決結果

| | |
|----------|--|
| 苦情名 | 施設職員の対応に対する苦情 |
| 施設名 | 厚生センター八雲 |
| 申出人 | 利用者家族 |
| 受付方法 | 口頭 |
| 分類 | 施設・職員の対応に関すること |
| 内容 | <p>利用者家族から「届けた荷物が数日経っても本人に届いていないようだ。」と連絡があり、確認を行ったところ、ユニットのリビングの棚に置いたままになっていた。</p> <p>その状況を説明すると「荷物を届けた日に利用者本人から職員に対して確認を行ったが、職員は「分からない。」と言っただけで探してくれなかったようだ。なぜこのようなことになったのか、原因を知りたい。」と話される。</p> |
| 解決経過 | <p>生活支援課長が申し出の内容について、事実確認を行ったところ、荷物が届けられた当日、事務員がユニット職員に直接手渡すことができず、他の荷物と一緒にユニットのキッチンに置き、ユニット職員に口頭で説明を行った。</p> <p>その後、職員間で情報共有ができず、他の荷物と一緒にしまい、利用者から尋ねられた別のユニット職員も「分からない。」と返答したことが判明した。</p> |
| 結果と今後の対応 | <p>施設長から、利用者家族に状況を説明し、謝罪するとともに次の再発防止策を説明し、了承していただく。</p> <p>再発防止策</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の家族から荷物を受け取り、ユニット職員に直接手渡すことができない場合の荷物置場や受け渡しの記録などのルールを定め、本人に確実に届けられる仕組みとした。 |

社会福祉法人島根県社会福祉事業団
令和4年度下半期苦情解決結果

| | |
|----------|--|
| 苦情名 | 施設職員の対応に対する苦情 |
| 施設名 | 厚生センター八雲 |
| 申出人 | 利用者家族 |
| 受付方法 | 口頭 |
| 分類 | 施設・職員の対応に関すること |
| 内容 | <p>短期入所の利用者家族から、次のとおり話される。</p> <p>短期入所を利用している際に、感染症に罹患した。また、骨折も二度している。自分で歩くことができるのでケガをすることもあると思うが、施設にも非があるのではないかと思う。骨折して受診した際、短期担当の生活相談員や看護師から傷つくような言動や態度があった。受診後も様子を聞かれることもなく突き放されたように感じた。</p> <p>以前から施設入所に申し込み、短期入所を利用しながら待っているが、短期担当の生活相談員から1年程度待てば入所できると説明を聞いていたが、その後入所もできず、説明も全くない状況であった。短期担当の生活相談員の言葉遣いや態度に誠意を感じられず、不信感を持っている。</p> |
| 解決経過 | <p>施設長及び生活支援課長が利用者の自宅へ訪問し、謝罪を行うとともに詳しい状況を聞き、改善策を検討することをお伝えする。</p> |
| 結果と今後の対応 | <p>施設長から利用者家族に次の再発防止策を説明し、了承していただく。</p> <p>再発防止策</p> <p>①日頃から、利用者家族への情報提供や情報共有を図り、信頼を得られるようにする。特に医療機関に受診される場合などは、健康状態や事故発生の状況など詳しく情報提供していく。また、状況に応じて、自宅訪問、病院受診への付添いなどの必要な対応を行う。</p> <p>②接遇や言葉遣いについて、相手の立場に立った対応が行えるよう、職員に対して指導を徹底する。</p> |