

平成31年度 苦情の受理・解決の状況

平成31年度の苦情解決件数は計27件であり、状況は次の通りです。

1. 内容別受理状況 (単位: 件)

部署	ケア内容	連絡調整	管理運営体制	社会制度	その他	合計
すど特養	3	0	1	0	0	4
すどショート	3	4	0	0	0	7
すどデイ	0	2	0	0	0	2
包括・センター	4	0	0	0	0	4
はまかぜデイ	4	1	0	0	0	5
風特養	3	0	1	0	0	4
風ショート	1	0	0	0	0	1
するが荘	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
合計	18	7	2	0	0	27

2. 申出人別受理状況 (単位: 人)

部署	利用者	家族	住民	その他	合計
すど特養	3	1	0	0	4
すどショート	0	5	0	2	7
すどデイ	0	2	0	0	2
包括・センター	1	2	0	1	4
はまかぜデイ	1	2	0	2	5
風特養	1	2	0	1	4
風ショート	1	0	0	0	1
するが荘	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0
合計	7	14	0	6	27

3. 区分別受理状況 (単位: 件)

部署	願望	要望	請求	責任追及	合計
すど特養	0	4	0	0	4
すどショート	0	7	0	0	7
すどデイ	0	2	0	0	2
包括・センター	1	3	0	0	4
はまかぜデイ	1	4	0	0	5
風特養	1	3	0	0	4
風ショート	0	1	0	0	1
するが荘	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0
合計	3	24	0	0	27

期間: 平成31年4月1日～令和2年3月31日

4. 苦情申出内容及び結果(抜粋)

苦情申出内容の要旨	解決結果要旨
<p><すどの杜></p> <p>排泄介助時に「他の職員に便座が汚れていたのに座らされた。」と訴えがあった。介助を急ぐあまり本人の気持ちを無視してしまっていた。</p>	<p>その場で謝罪し受け入れて頂けた。利用者の思いを無視したケアを行わないこと、どの利用者に限らず清潔な環境での介助提供を基本とするよう職員に指導した。</p>
<p><すどデイサービスセンター></p> <p>「今まで時間通りに送迎に来ていたがここ数回遅い。どういことか。遅くなるならなるって連絡が欲しい」また送迎職員の対応に関して「なんだ、その上からの態度は」と怒り出してしまう。</p>	<p>対応に関しては謝罪し運転手が間に入ることでその場で解決。送迎に関しては確認をすると新規利用者が入ったことで時間がずれており変更を伝えていなかったことが発覚。謝罪し正しい送迎時間をお知らせする。</p>
<p><はまかぜ></p> <p>本人から「運動をちゃんとやりたい。職員によってやるのが違うからしっかり決めてほしい。決まっていることを正しくやりたい」と聞かれた。機能訓練計画書が新しい物に差し替えられていなかった為、対応する職員によって内容が異なっていた。</p>	<p>その場で謝罪し、機能訓練計画書が更新された場合は速やかに差し替え、提供内容を統一するよう周知・徹底を図る。</p>

【苦情解決の体制】

苦情解決責任者

すどの杜	施設長 大塚芳正	風の杜	施設長 大塚芳正
するが荘	施設長 大塚渉爾	はまかぜ	施設長 鈴木克代

【今年度体制】

●令和2年度の各部署の苦情受付担当者

特別養護老人ホームすどの杜	井出光洋
すどショートステイ事業所	井出光洋
すどデイサービスセンター	新井嘉奈子
元吉原デイサービスセンターはまかぜ	伊藤巨
業務推進部	大塚渉爾
美芳会支援センター	飯田秀美
富士市東部地域包括支援センター	大塚芳子
特別養護老人ホーム風の杜	波多野克也
風の杜ショートステイ	波多野克也
養護老人ホームするが荘	溝口里実