

社会福祉法人まこと 令和7年2月 事業所別苦情受付状況

特別養護老人ホーム しあわせの家

| 苦情内容 | 対応 |
|---|---|
| <p>*事故（剥離）発生が同じ利用者に続いたことに対して、こうした事故が多い。痛い思いはさせてほしくない。</p> <p>*担当医師の説明を受ける際に、家族は本人の現状に関する説明を聞きにいっただけなのに、施設職員から「看取り」という言葉が出てきて辛かった。</p> | <p>*ご利用者の状況に応じた職員の「気づき」を高め、防げる事故は防げるように努めていくこととしました。</p> <p>*施設内での連携を密にしながら、ご家族の立場にたった配慮ができるよう努めていくこととしました。</p> |

ショートステイ しあわせの家
苦情はありませんでした。

地域密着型特別養護老人ホーム しあわせの家寒川
苦情はありませんでした。

ショートステイ しあわせの家寒川
苦情はありませんでした。

デイサービスセンター しあわせの家

| 苦情内容 | 対応 |
|---|---|
| <p>*送迎車両が施設から道路へ急に発進してきて危なかった。危険なのでやめていただきたい。</p> <p>上記、地域住民から電話連絡により受け付けました。</p> | <p>*ご指摘いただいた内容について当日の車両運行日誌を確認の上で当該職員への事実確認を行いました。当該職員にはっきりとした自覚がありませんでしたが、故意ではなかったとしてもご利用者を安全に送迎するためには、より一層の安全運転を行う必要があることを伝えるとともに、本件については送迎車両を運転する全ての職員に通じるものであると考え、他事業所を含めた全員に対して注意喚起を行いました。</p> |
| <p>*特養の入所者のところへ面会に行く際に、職員から食べ物等を持っていないかポケット内を確認された。非常に不愉快であったの改めてほしい。</p> | <p>*行き過ぎた対応によって不愉快な思いをさせてしまったことを真摯に受け止め、今後同様のことがないよう徹底していくこととしました。</p> |

デイサービスセンター しあわせの家寒川
苦情はありませんでした。

居宅介護支援事業所 しあわせの家
苦情はありませんでした。