

令和5年度下半期 豊島区社会福祉事業団 苦情解決公表一覧

No.	受付日	事業・サービス	苦情内容	対応等
1	R5.9.21	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	右耳が痛くて夕方に3回くらいナースコールを押して呼んだが、誰も来てくれなかった。対応が難しい場合は後でも良いので対応してほしい。緊急の場合もあるのでお願いしたい。 (ご利用者)	返事も訪室もないことはあってはならない対応である。当該職員へ、他の介助中等で手が離せなくとも、緊急事態が発生している可能性もあるため、ナースコールには速やかに対応するよう注意・指導を行った。
2	R6.1.29	通所介護 (デイサービス)	送迎車が信号待ちをしていたが、青に変わった際に対向車の直進を優先することなく右折をしていた。明らかな交通違反であり、危険行為である。(近隣事業所職員)	ドライバーミーティングにて本事案について検証し、安全運行ならびに法令を遵守することを徹底するよう再度周知した。
3	R6.3.13	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	清掃職員について、下記の苦情があった。 ①カートのごみを運ぶ際に道路に出ていた。 ②ごみを捨て、施設に戻る際にカートの掃除をしていない。 ③手袋をしていたが替えていないのではないかと。 ④近隣からの評判が悪く、マナーが悪い。菌をばらまいている。(ご利用者家族知人)	苦情に対して代表者会議にて周知を行い、清掃職員へは下記の対応とすることで認識を合わせた。 ・移動の際は利用者と利用者家族を優先する。 ・外でのカート移動は、出来る限り敷地内を通り、道路を通る際には注意して移動する。 ・カートが外から施設内に入る時は足ふきマットで車輪の汚れを落とし、1日1回消毒を行う。 ・作業後の手洗いを徹底すると共に、随時手指消毒が行えるようカートに消毒用アルコールを設置する。

※当該期間における保育部門の苦情はなし。