

令和6年度上半期 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	R6.4.9	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	職員がトイレに連れて行ってくれないことがある。自宅に帰るための訓練という説明を受けだが、我慢させられてしまっているのかと不安になった。 (利用者家族)	当該職員に、個人的な感情や主観を持ち込んだり、それに基づく勝手な判断をしたりしてはならず、客観的な事実を丁寧に伝えなければならないことを注意・指導した。
2	R6.4.11	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	同室者が亡くなっていると思い、ぬいぐるみを供える行動があるので、対策としてぬいぐるみを持って帰ってもらいたいと職員に言われた。本人の安心のためにも、2体だけは残させてほしい。 (利用者家族)	当該職員に、認知症の周辺症状を問題行動として捉えないこと、また、利用者の行動を家族へ伝えるべきか個人で判断せずに上司へ相談するように注意・指導した。
3	R6.4.19	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	入所してすぐに誤嚥性肺炎で入院となった。入所前の施設では、誤嚥性肺炎になったことはない。ケアは行き届いているのか不安に感じた。また、退院の付き添いを希望していたのに、病院と相談員で勝手に日程調整されてしまい考慮してもらえなかった。 (利用者家族)	退院後は改めて、嚥下機能検査等を含めた食事摂取アセスメントを再度行い、ケアマネジメントに基づく食事介助を実施する。 ご家族の希望日で退院日を再調整。 以後、退院についてはご家族と相談をして日程を決めることとした。
4	R6.5.16	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	ナースコールを押して職員を呼んだら、ナースコールを取り上げられ、枕元に投げつけられたように感じて怖い思いをした。 (利用者家族)	施設長よりご利用者に謝罪を行った上で、当該職員に、ナースコールをしっかりと持たせて差し上げる、言葉使いに注意する、焦らずゆっくり伝える等の配慮をするよう注意・指導した。

5	R6.7.2	訪問介護ステーション	<p>雨天時、ヘルパーが訪問した際、靴下が濡れてしまっていたので、裸足で入室していいか尋ねられ、裸足は困るので自分の靴下を履いてもらった。</p> <p>大雨の予報にも関わらず、着替え等の対策を講じず訪問するのはいかがなものか。</p> <p>(利用者)</p>	<p>ヘルパー全員に、雨天等の悪天候が予想される日は着替えを携行すること、また着替えを忘れた時や自己判断に困った時は必ず事務所に連絡を入れるよう改めて周知した。</p>
6	R6.9.6	通所介護 (デイサービス)	<p>デイサービス利用日に家族が帰宅した時、玄関の鍵が施錠されておらず、鍵を保管しているキーボックスも開錠されたままだった。</p> <p>今回が初めてのことでないので、同じミスが無いようにしてほしい。(利用者家族)</p>	<p>今後は、添乗職員が玄関、キーボックスを施錠し、ドライバー職員が確認するダブルチェック体制とすることで施錠の徹底を図る。</p>

※当該期間における保育部門の苦情はなし。