

令和6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	R7.2.7	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	何日かぶりに主人に会いに行ったら、髭が剃られておらず、爪も伸びたままになっていて、本当に残念に思った。本人が何も言わなくても、ほったらかしにはしないで欲しい。 (利用者家族)	髭剃り、爪切りの実施時間を再設定すると共に、実施できなかった場合の引継ぎを強化することとした。また前提として、利用者の整容等に関して適切なサービスを提供できるよう指導・教育していく。
2	R7.3.24	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	① 生活相談員に電話をしたところ不在とのことで折返しの連絡を待っていたが、連絡がなかったため再度電話したところ、本日は休みであると言われた。事務所でコミュニケーションは取れているのか。 ② 昨日、叔母が叔父(No.1のご利用者)の面会に行ったが、また髭が剃られていなかった。他の方は髭が剃られているのに、どうなっているのか。髭剃りをきちんと行ってほしい。 (利用者家族)	① 事務室職員は予定表ボードを必ず確認し、各職員の出勤状況を把握するよう徹底すると共に、出勤状況や重要事項等を共有するための事務室朝礼を行うこととした。 ② 髭剃りの対応を行う時間帯・担当者等を明確に決め、出勤者全員が把握できるよう勤務ボードにマグネットを貼る等の対策を行うこととした。

※当該期間における保育部門の苦情はなし。