

令和4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	R4.9.21	通所介護 (デイサービス)	家族との連絡ノートに、利用者本人の名前が敬称なしで記入されていた。この誤記入について納得できない。(ご利用者家族)	ご家族に謝罪し、全利用者に対し今後は下の名前や愛称等での呼称を行わず名字に敬称を付けて呼称すること、記録についても同様の扱いとすることを職員全体に再度周知した。
2	R4.11.8	介護老人福祉施設 (短期入所生活介護)	①歯ブラシを誤って他の利用者に使われてしまい、職員が洗ったが感染症等を考えると嫌だった。 ②入所の際いつも前開きのシャツが用意されているがその時になく、かぶるタイプのシャツが自分の物が聞かれたので自分のシャツを選んだが、退所時までずっと同じシャツを着ていた。 ③荷物を部屋に持ってきて欲しいと頼むと持ってきてはくれたが、頼まないといつづつしか持ってきてくれなかった。 (ご利用者・ご利用者家族)	①今後、衛生用品を誤って他の人が使用した場合、施設負担にて新しい物を用意することとした。 ②情報共有を徹底し、また今後は備品等の不足が無いよう管理を徹底することとした。 ③ご利用者のケースに応じて、荷物を自己管理していただく等柔軟に対応することとした。
3	R5.2.7	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	施設から提案された病院への入院は納得できない。こちらが希望する病院への入院等を調整してほしい。(ご利用者家族)	ご家族に十分な情報等が伝わらないまま、施設側の都合で調整を進めてしまった可能性があるため、ご家族の気持ちに配慮しながら慎重に入院調整等を行なっていくことを確認した。
4	R5.3.16	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	施設内にある桜の木について、もうすぐ咲くのになぜ今切るのか。長年花びらや落ち葉を掃除しているのに何の説明もなく切っている。(近隣住民)	苦情申出者本人宅へ、謝罪と説明に伺った。町内回覧板と周辺への説明文書を配布していたが、今後同様のケースが発生する場合は訪問での説明も検討していくこととした。