

平成 29 年度 上半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

平成 29 年度 上半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：平成 29 年 4 月 1 日～平成 29 年 9 月 30 日)

事業所名		内 容	原 因	対応策等	苦情解決の有無	第三者の 委員の 立会・報 告
横浜事業所	特別養護老人ホーム 笹の風	家族より、連絡したことが職員に伝わっていない。どこの誰に伝えれば正確に情報が伝わるのかと申し出がある。	職員の伝達ミスなど、家族から伝えられた内容をフロア全体に発信が出来ておらず、連絡体制に不備があった。	課長と相談員より、家族へ謝罪し、今後は相談員のいる 1 階事務室を窓口とする旨をご案内すると共に、情報管理システムによる情報発信を徹底した。	解決	無
		受診の際、リクライニング車椅子の依頼が家族よりあったが、車椅子で受診に送り出し、受診先で体調が悪くなったと申し出がある。	受診時の家族の要望を周知出来ていなかった。	家族に謝罪し、今後の対応策として、ケアプランに受診時の注意点を記載し、職員へ周知した。	解決	無
	短期入所サービス 笹の風	退所後、上履きの忘れ物の件で、家族から電話を頂くも、見つけた後に直ぐ電話をかけず時間をおいてしまったため、対応が遅いとの申し出がある。	帰りの荷物の確認が不十分であった。さらに、上履きを見つけたにも関わらず、家族連絡が遅延した。	自宅までお持ちし、家族に直接謝罪をする。再度荷物チェックの再周知・研修を実施した。	解決	無
川崎事業所	短期入所サービス 風光	家族より、利用中の食事・水分摂取や緊急搬送前の対応について、不十分との申し出がある。	利用者の状態及び緊急搬送時の状況について、家族、介護支援専門員と事業所間の情報共有不足があり、またご家族の声掛け等で配慮に欠けていた。	家族に謝罪し、利用中の食事・水分摂取や緊急搬送前の対応についての説明を行うとともに、職員へ緊急搬送時における家族対応の研修を行った。	解決	無

	ケアプラン センター青鷺	担当介護支援専門員を交代させてほしいとの申し出がある。	介護者への配慮不足や限度額超過に対するサービス調整の不備、説明不足があった。	介護支援専門員を変更し、主任介護支援員及び管理監督職の進捗状況等の確認・指導を強化した。	解決	無
九州 事業 所	デイサービス センター寿楽園 式号館	利用者本人の前で、家族へ状況報告を行った。後日、連絡があり本人の前での状況報告等は不安になる為、控えて欲しいと申し出がある。	利用者への配慮不足があった。	本人が居られない状況及び電話にて報告を行う旨説明し了承を頂く。	解決	無

※その他の事業所では、苦情は発生していません。