

平成 29 年度 下半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

平成 29 年度 下半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：平成 29 年 10 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)

事業所名		内 容	原 因	対応策等	苦情解決の有無	第三者の委員立会・報告
横浜事業所	特別養護老人ホーム 笹の風	家族への電話連絡に対する職員の説明が不快であったと申し出がある。	家族に対して、配慮にかけ、誤解を招くような説明であった。	家族に謝罪を行うと共に、電話対応について再研修を実施した。	解決	無
		原因不明な骨折および、発見が遅れたことに対して不信感を抱いたとの申し出がある。	家族に対し、納得がいく説明ができていなかった。	詳細な事故時の状況、考えられる原因及びその対策について説明をした。	解決	無
川崎事業所	ケアハウス風知草	原因不明な骨折や傷あることに対して、苦情の申し出がある。	ご家族が納得を得られる説明ができていなかった。	詳細な事故時の状況、考えられる原因及びその対策について説明をした。	解決	無
		職員の身だしなみ、喫煙所の位置やその姿、食器の下膳の仕方、おむつの片付け方において、苦情の申し出がある。	各事項についてマニュアルの不備及び点検の徹底ができていなかった。	各事項についてマニュアルの策定及び点検の徹底を行った。	解決	無
	ケアプランセンター 青鷺	塗布薬の対応方法について、家族に相談を行わずに事業所間とのやりとりで進めた事について、苦情の申し出がある。	ご家族に適時、報告を行っていなかった。	家族に謝罪を行うとともに、ご家族を交えたサービス担当者会議を開催し、多職種間での問題解決に向けた協議を行った。	解決	無
九州事業所	デイケアセンター あおぞら	ご家族より、「パットを使用しないでほしい」と申し出があっていたにも関わらず、パットが使用されていた。信用できないから利用を辞める。」との申し出がある。	職員間でのケアの統一ができていなかった。	謝罪を行い、ご家族と協議し、デイケア利用をヘルパー利用に切り替えた。	解決	無
	ホームヘルプサービス 寿楽園	ご本人から利用料の支払い方法についての問い合わせがあっていたが、担当者の返答遅延し、苦情の申し出がある。	契約時に利用料及び支払い方法についての説明が不足していた。また、問い合わせに対し、早急に対応が出来なかった。	ご本人へ謝罪し、再度利用料の支払い方法について再説明を行い、ご了解頂いた。	解決	無

※その他の事業所では、苦情は発生していません。