

令和 3 年度 下半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

令和3年度 下半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：令和3年10月1日～令和4年3月31日)

事業所名		内容	原因	対応策等	苦情解決の有無	第三者委員の立会・報告
佐賀業務部	デイサービスセンター 寿楽園	家族より「自宅玄関の扉が開きっぱなしになっている」との申し出がある。	玄関が完全に閉まっているか、確認ができていなかった。	謝罪し、了解頂く。併せて、送迎指示書の留意事項の変更を行い、周知した。	解決	無
	ホームヘルプサービス 寿楽園	訪問時間を過ぎてもヘルパーが来ないと申し出がある。	職員へ勤務時間変更の連絡が漏れていた。	謝罪し、了解頂く。併せて、派遣スケジュールの複数による確認を徹底した。	解決	無
川崎業務部	地域密着型介護老人福祉施設 風光	家族より受診の対応及び家族へ郵送した記録について、第三者委員へ苦情の申し出がある。	職員間の情報共有や記録物のチェック体制が不十分であった。	職員間の情報共有方法や郵送する記録物のチェック体制を見直し周知した。	解決	無

※その他の事業所では、苦情は発生していません。