

令和2年度 下半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

令和2年度 下半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：令和2年10月1日～令和3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
九州事業所	特別養護老人ホーム 寿楽園	入居者家族より、「入院費用を施設持ちで負担することになっていたが、利用者の通帳から入院費用が引き落としされており、入院費用を施設で負担する旨病院へ伝え忘れていたのではないか、また、引き落としされた入院費用を早急に返金するべきではないか」と申出がある。	入院先へ情報伝達が出来ていなかった。	謝罪を行うとともに、入院費用の返金を行う。今後は誤って引き落としがかからないよう、月末前に入院先へ再度連絡を行い、手続き漏れがないよう懇切丁寧に援助を行う事です承を得る。	解決	無
	デイサービスセンター 寿楽園弐号館	匿名の外線にて送迎車輛の運転について苦情の申出がある。	交差点で対向車が左折優先のところ、先に当該送迎車輛が右折して曲がってしまった。交通ルールを守れていなかった。	電話にて謝罪と改めて教育を徹底する旨お伝えし、了承を得る。その後、ドライブレコーダーの映像をもとに通所事業所職員を対象に研修し、注意喚起を行った。	解決	無

九州事業所	デイサービスセンター 寿楽園弐号館	家族より、自宅玄関の鍵の施錠不十分により、利用者が外に出ていたと苦情の申し出がある。	玄関施錠後の確認が不十分であった。	謝罪を行う。また、解施錠の鍵を回す方向と施錠後は鍵が閉まっているか確認することを送迎指示書に追加するとともに、内部周知し、今後対応を徹底することです承を得る。	解決	無
	デイサービスセンター 寿楽園	家族より、「本人が帰りの送迎がいつも最後になると言っている。もう少し早く帰れないか」と第三者委員へ申出がある。	送りの時間を利用者に伝えていなかったため、不安を与えてしまっていた。	謝罪を行う。今後は送迎時間を見直し、利用者が安心できるように事前に送迎時間を伝えることです承を得る。	解決	有
横浜事業所	短期入所サービス 笹の風	家族より、「多職種間の連携が取れておらず、状態に応じた適切な対応がとられていない」と第三者委員へ苦情の申出がある。	<ul style="list-style-type: none"> ・家族への連絡のタイミング及び経過報告の説明が不十分だった。 ・緊急搬送に至った際の指示系統がとられていなかった。 ・多職種間の情報共有ができていなかった。 	緊急時のフロー図・判断基準について見直し、受診の体制について契約時におけるマニュアルを更新することで説明の徹底を図り、『緊急時対応に関する確認書』の様式を直し・多職種間の情報共有の仕組の洗い出し、再構築を行った。	解決	有

※その他の事業所では、苦情は発生しておりません。