

平成 30 年度 上半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

平成 30 年度 上半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：平成 30 年 4 月 1 日～平成 30 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 会 ・ 報 告	
川 崎 事 業 所	地域密着型介護 老人福祉施設風光	本人の皮膚の異常について、職員に数回問い合わせしたにもかかわらず、受診等の対応が遅れたため、職員間の情報共有について苦情の申し出がある。	家族の申し出についての職員間の情報共有の不足により早期受診の対応ができていなかった。	家族へ謝罪し、家族からの相談や問い合わせ内容について記録に残し、職員間で周知徹底を行うとともに、相談受付窓口担当者について利用者やご家族へ文書による発信を行った。	解決	無
	短期入所サービスサービス 風光	誤った食事形態で食事を提供したこと、その際の職員の対応について苦情の申し出がある。また、居室等の掃除が行き届いてないことについても苦情の申し出がある。	誤った食事形態にて食事を提供した上、その後の対応についても利用者への配慮に欠けていた。受け入れ前に、居室環境に不備がないか、細かく確認していなかった。	家族に謝罪し、関わった職員に対して食事形態の確認および利用者への接遇の研修を実施した。また、受け入れ前の環境整備の確認場所・頻度の見直しを図った。	解決	無
	短期入所サービスサービス 風光	眠前薬を持参されていたが、配薬されなかったことや職員の対応について配慮が欠けていると苦情の申し出がある。	眠前薬の保管場所を間違えていたことや配薬情報の周知不足があった。また、接遇の中で利用者への配慮が欠けていた。	利用者、家族へ謝罪し、薬の保管方法を見直し、配薬情報の職員間の情報共有を徹底した。また、職員への接遇研修を行った。	解決	無

九州事業所	特別養護老人ホーム 寿楽園	申請代行の不備について苦情の申し出がある。	入居契約時に書面で申請代行の依頼を受けていたが、その後担当者へ引継ぎがなされておらず、実施できていなかった。	入居援助の進捗管理票を整備し、再発防止の研修を行った。	解決	無
-------	------------------	-----------------------	--	-----------------------------	----	---

※その他の事業所では、苦情は発生しておりません。