

令和2年度 上半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

令和2年度 上半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：令和2年4月1日～令和2年9月30日)

事業所名	内容	原因	対応策等	苦情解決の有無	第三者委員の立会・報告
九州事業所 デイサービスセンター寿楽園 式号館	家族より「先日、自宅へ母がいつの間にか家に帰っていたので驚いた。最近では自宅玄関内で家族が迎えていたのにどうなっているのか」と申し出がある。	利用者情報の変更が発生していたが、送迎指示書の更新と情報共有が出来てないまま送迎を行ってしまった。	申出があった内容に対し謝罪を行う。今後は家族と新たに決められた内容にて送迎を行う事です承を得る。	解決	無
横浜事業所 短期入所サービス 笹の風	家族より「職員による不適切な言動及び、サービス内容の事前の詳しい説明が欠けていた」との申し出がある。	サービスの利用契約時の説明確認不足と職員の接遇教育不足による誤解で不快を招いた。	申出があった内容に対し謝罪を行う。説明マニュアル、アセスメント票の見直し、ケーススタディーでの職員研修を実施した。	解決	無
川崎事業所 デイサービスセンター 青鷺	担当ケアマネジャーより利用日追加の申し入れに対し、追加利用を拒むような対応であったこと、また、職員の電話対応について苦情の申し出がある。	職員に対する電話対応・接遇等の研修が不十分であった。	担当ケアマネジャーに謝罪を行った。また、利用に関する相談・契約時の説明マニュアルの見直しを行い、職員に対し、当該マニュアルの研修並びに接遇に関する研修を実施した。	解決	無

※その他の事業所では、苦情は発生しておりません。