

令和3年度 上半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

令和3年度 上半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：令和3年4月1日～令和3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
佐賀業務部	デイサービスセンター 寿楽園	家族より「送迎が遅い。外で待っていました。」との申し出がある。	送迎指示書に名前の記入漏れがあった。	申し出があった内容に対し、謝罪を行う。また、送迎指示書作成と定員管理の突合について、再研修を行った。	解決	無
川崎業務部	就労支援センター 青鷺	家族より「職員による不適切な言動および態度等、障害に対する配慮が欠けていた」との申し出がある。	職員間で利用者情報の共有が不十分であった。	謝罪し、了解頂く。併せて、職員研修を実施し、障害支援における情報管理の重要性を周知した。	解決	無
横浜業務部	デイサービスセンター 笹の風	利用者同士での物の貸し借りについて、職員から注意され、不快な思いをしたとの申し出がある。	他利用者もいる場所で職員が注意を行ったことは配慮に欠け、その際の言動が利用者を不快にさせた。	謝罪し、了解頂く。利用者の自尊心に配慮した声掛けや対応について、研修を行った。	解決	無

横浜 業務 部	短期入所サービス 笹の風	利用者がトイレを我慢せざるを得ない状況であったこと及び衣類の汚染について、申し出がある。	ご要望に対して、すぐに対応できていない時があり、その時の対応が配慮に欠けていた。	ご家族へ謝罪及びサービス利用時の状況を説明し、了解頂く。併せて、排泄に係るケアプランを見直し、同意を頂いた。	解決	無
	短期入所サービス 笹の風	私物の返却漏れ及び入浴と排泄対応について、不信感があるとの申し出がある。	私物預りに係る情報共有が出来ていなかった。 入浴回数の説明及び排泄の実績管理が不十分であった。	私物の返却する共に、説明不足等について、謝罪し、了解頂いた。併せて、私物管理の情報共有及びその説明について、職員研修を行い、周知徹底を図った。	解決	無し

※その他の事業所では、苦情は発生しておりません。