

令和4年度 上半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

令和4年度 上半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：令和4年4月1日～令和4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
川崎業務部	ケアハウス青田風	家族より、看取り時の状況説明において言い表しの相違があり、不快だと申し出がある。	説明時、言葉や表現に相違があり、誤解が生じた。	申し出があった内容について説明と謝罪を行う。複数の家族へ同じ内容の報告をする際は、言葉や表現を統一するよう周知徹底した。	未	無
横浜業務部	特別養護老人ホーム 笹の風	家族より「スタッフとコミュニケーションがうまくとれない。夜寝る前にCDをかけて下さいとお願いしても言い訳ばかり。」との申し出がある。	毎晩の家族からのかけてほしいCDの曲名連絡の際に、すぐに対応することが困難な日があり、そのときの返答が配慮に欠けていた。	謝罪し、ご要望に対して、すぐに対応できない場合があることを再度説明し、ご理解頂く。また、夜間の電話対応については、緊急対応や感染症対応中である場合があるので、フロア担当ではなく、夜間責任者にてお受けすることとし、すぐに回答が難しい場合は、折り返し連絡させていただくことで、ご了承頂く。	解決	無
	ホームヘルプサービス 笹の風	事前連絡なしで遅刻をしてきて早く帰ったヘルパーがいたと申し出がある。	新型コロナウイルス感染症陽性者が利用者、職員と度重なり発生し、訪問時間の調整変更を繰り返した結果、利用者への事前連絡が漏れていた。	謝罪し、了解頂く。併せて、訪問スケジュール表に訪問時間等に変更があった際の変更連絡の有無についても表記・色付けするようにした。	解決	無

※その他の事業所では、苦情は発生していません。