

令和 7 年度 上半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

令和 7 年度 上半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：令和 7 年 4 月 1 日～令和 7 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	特別養護老人ホーム 寿楽園	大腿部の骨折疑いにて緊急搬送の連絡を受けた説明内容と、後日説明を受けた内容に相違がある旨の申し出があった。	時系列での説明が出来ておらず、説明不足があった。さらに、骨折に至った原因について、特定できないにも関わらず、特定したような説明をした。 ご家族への提示した事故報告書（保険者提出第 1 報の写し）に記載の誤りがあった。	家族へ謝罪すると共に、数度にわたり、口頭並びに書面を提示し事故の経過を面談にて報告する。 （継続中） また、大腿部の骨折予防について、マニュアルを整理し、再発防止の研修を行う。	未	有
横 浜 事 業 所	特別養護老人ホーム 笹の風	ご家族より「早い段階で重篤な状態であると緊迫性をもって説明してもらえれば、家族としてもっとできることがあった。」との申し出がある。	ご家族への状態報告や終末期における医療や介護の選択肢についての説明は、電話や面会時にて随時行っていたが、ご家族の認識と乖離があり、入院にいたったことで苦情となった。	十分な説明と提案ができていなかったことを謝罪。入院にいたるまでのご本人の状態等について改めて説明し、ご了解いただいた。	有	無

※その他の事業所では、苦情は発生しておりません。