

令和4年度 社会福祉法人真盛園 苦情解決公表一覧

No.	受付日	サービス名	苦情内容	対応・対策	第三者委員への報告要否
1	R4.9.26	短期入所生活介護	<p>ショートステイ利用中の当園職員による態度、介護の内容に強い不信感をいただいた為、しっかりと説明して欲しい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当園職員の言動。 ・衣類の管理。 ・薬の服用。 	<p>(対応) 10月7日、ご自宅を訪問し、ご本人と奥様に再度今回のご利用で不快・不信に思われたことを聞き取らせていただく。</p> <p>(対策)</p> <p>①全てのご利用者様に対してご本人の立場にたった声かけをするよう配慮する。</p> <p>②移乗等の介助に入る時は、声かけ説明を行いご本人の同意を得た上で介助するようにする。</p> <p>③薬の服用量について、ご家族様の意向をしっかりと聞きとり、看護師の判断で量を調整できるのであれば状況に応じて対応する。</p> <p>④洗濯は、ご家族様の意向に沿って行い、衣類はきちんと整理してお返りする。</p> <p>今後はより丁寧な介護を心掛けることをお伝えする。</p>	否
2	R4.11.17	介護老人福祉施設	<p>会議室にて家族様と新入居カンファレンスを行う前、家族様が待っておられる間に、隣の部屋から利用者様に対する職員の不適切な言動について、待っておられた家族様よりご指摘があった。</p>	<p>(対応) 不適切な言動があったことは事実であり、不快・不信に思われた家族様へ謝罪をする。また、職員に対しては、今後このようなことがないよう厳重に注意する。</p> <p>(対策) 相手の立場にたった言葉遣いを心掛け、利用者様に対する不適切な言動について職場内でよく話し合い、研修を行う。</p>	否

※ 苦情解決公表一覧につきましては、随時更新致します。(令和5年3月31日現在)