

令和5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 | R5.4.17 | 短期入所生活介護 | 帰宅した際、持って行った衣類が返ってきていない。 | (対応) 自宅に伺い家族様に謝罪の上、原因を確認。今後の再発予防を含めて報告させていただく。 (対策) ①退所時に荷物を必ず確認してチェックを行う。 ②入所時に衣類に書かれている名前をチェックする。 ③入所時に着ていた衣類を脱がれた際、名前の確認をする。 | 否 |
| 3 | R5.9.22 | 短期入所生活介護 | 家族様より依頼されていた服薬・服用が記録、口頭でも看護師に伝えていたにもかかわらず、服用できていなかった。またこのことについて、家族様より問い合わせがあった際、その対応した職員の言動にも不快な思いをされた。 | (対応) 電話連絡にて家族様に謝罪の上、原因を確認。今後の再発予防を含めて報告させていただく。 (対策) 記録、口頭での伝達はもちろんのこと、医務室のホワイトボードに利用中は服用の日時を明記したマグネットを貼る。またフェイスシートの服薬情報の注意点を追記し回覧する。 対応した職員には、家族様の気持ちになって対応するよう厳重に注意する。 | 否 |
| 4 | R5.9.22 | 養護老人ホーム | 家族様が看護師の対応について疑問を持たれ、その言動に不快な思いをされた。 | (対応) 電話連絡にて家族様に謝罪の上、原因を確認。今後の再発予防を含めて報告させていただく。 (対策) 対応した職員には、家族様の気持ちになって丁寧な言葉遣いを心掛け、気持ちに余裕をもって対応するよう厳重に注意する。 | 否 |

※ 苦情解決公表一覧につきましては、隨時更新致します。(令和5年10月4日現在)