

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。	<p>(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。</p> <p>(対策)</p> <p>①退所時に荷物を必ず確認してチェックを行う。</p> <p>②入所時に衣類に書かれている名前をチェックする。</p> <p>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。</p>	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。	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p>	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。	<p>(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。</p> <p>(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。</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6年3月31日現在)