

令和6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	R6.5.3	介護老人福祉施設	利用者様が転倒骨折され、その後のより詳細な報告がなかったことについて家族様が疑問を持たれ不信感をいだかれる。	<p>(対応) 5月5日、家族様に連絡し経過報告が不十分だったことを謝罪し、改めて説明する場を設けさせていただくことを説明する。(家族様より第三者委員の立会を希望される)</p> <p>(対策) 施設側の説明内容と家族様が期待する説明内容に齟齬が生じたことを反省し、今後はより詳細に説明責任を果たすとともに、家族様へ報告した際、他に知りたい内容があれば連絡していただくよう伝える。</p>	要
2	R6.6.14	介護老人福祉施設	面会時、利用者様の右肘にできている剥離についてどうしてできたのかと説明を求められる。	<p>(対応) 家族様を居室に案内し、右肘の表皮剥離ができた原因の可能性について説明する。家族様は怪我の原因の可能性が分かり納得してくださる。</p> <p>(対策) 介助の際は、利用者様に過度な負荷が生じないように配慮して介護にあたる。一人での移動介助が難しい場合は、二人介助またはスライディングシートを活用して利用者様に負担がかからないよう心掛ける。</p>	否
3	R6.11.26	養護老人ホーム	衣類の管理についてきちんとできているのかと説明を求められる。	<p>(対応) 職員に確認し、かかわり不足があったことを家族様に連絡し、謝罪する。</p> <p>(対策) 用意した職員と渡す職員が違う場合は、中身を共有して説明できるようにする。衣類の交換をする時はポケットの中をしっかりと確認する。衣類の整理整頓を心掛ける。夏物衣類と冬物衣類は分けるようにする。</p>	否

4	R6.1 1.30	短期入所生活介護	退所時、着衣にサージカルテープが付着していた。洗濯物を畳むときに気付かなかったのか。利用時確認事項の用紙に、かかわり時に注意して欲しいことなど記載しているが、職員は見てくれているのか。	<p>(対応) 主任、副主任より各職員に対して注意を促し、意識を高める。</p> <p>(対策) 職員連絡帳の対応について下記の内容を申し送る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用時、家族様からの連絡事項は必ず目を通し、印を押す。</li> <li>・家族様がお迎えの場合、相談員が対応できない時は他の担当職員が日中の様子を伝える。</li> </ul>	否
5	R6.1 2.19	介護老人福祉施設	面会時、利用者様の爪の中に便が入っていた。今後、改めて欲しい。	<p>(対応) 基本に立ち返り介護を行っていく必要がある。前もって面会については分かっているので、余裕をもって細かいところに気を付け準備する。班会議にて話し合い、共有する。</p> <p>(対策) トイレの洗面所に爪ブラシを設置する。</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12月26日現在)