

令和2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	R3.2.26	介護老人福祉施設	利用料の請求書についてのお聞きしたい。 下剤の服用について真盛園の看護体制を看護師の責任者から聞きたい。	<p>(対応) センナ茶を間違えて請求したことについて謝罪し、次回の利用料請求時に差し引かせてもらうことをお伝えする。また次回の利用料請求時に差し引いたことが分かるよう一文を付ける。</p> <p>下剤服用について当園の判断、対応方法について説明する。</p> <p>(対策) 看護師、介護職、相談員の連携をより一層心掛け、情報の共有を徹底する。</p>	否
2	R3.2.26	介護老人福祉施設	昨年の看護師による家族への不適切な発言に嫌な思いをした。その後、文書による改善の回答がなく、ホームページにも公開されておらず、真盛園に対して不信感を持ちました。	<p>(対応) 当該看護師に対し、言動に注意するよう指導し、全職員に対しても言動に十分注意するよう申し送りをする。</p> <p>文書による回答とホームページでも速やかに公表する。</p> <p>(対策) 当園として家族様や来園者に対して、適切に対応できるよう定期的に研修を行う。</p> <p>苦情が上がってきた時は申出者の意向に沿った解決方法をしっかりと、速やかに本部へ連絡する。</p>	否
3	R3.3.3	短期入所生活介護	夜にお茶が欲しいと伝えると、「ない。」と言われた。また、寝る前に飲む薬をポイッと置いていくだけで対応を冷たかった。	<p>(対応) 不快な思いをさせてしまったことに対して謝罪をし、当該介護職に対し、言動に注意するよう指導し、全職員に対しても言動に十分注意するよう申し送りをする。</p> <p>(対策) 言葉のかけ方、言動に対し、利用者の立場に立ち丁寧な返答を心掛ける。コミュニケーションの大切さを改めて認識し直す。</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3年3月31日現在)