

2018年度 下半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

2018年度 下半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：2018年10月1日～2019年3月31日)

事業所名	内容	原因	対応策等	苦情解決の有無	第三者の委員立会・報告	
九州事業所	食の自立支援事業	家族から肉アレルギーがある利用者の弁当に「肉料理が入っている」と申し出がある。	食数表等の確認・数だしに誤りがあった。	食数確認担当者へ、再研修を行い家族へ再発防止策を説明し、了承を得る。	解決	無
川崎事業所	ケアハウス風知草	家族から「主治医の意見書に記載されている既往歴について、説明を受けていない」と申し出がある。	入居前の既往歴、家族同席の受診歴の記録から、家族既知の内容であると誤認していた。	家族と面談(説明)の機会を設け、記録に基づき、入居前の既往歴から時系列で説明、双方の認識を一致させ了承を得る。	解決	無
横浜事業所	ホームヘルプサービス 笹の風	家族から請求に係る書類に不備があるとの申し出がある。	請求書類の確認不足により記載に誤りがあった。	修正後の請求書にて、家族の了承を得るとともに、二重チェックの徹底を図った。	解決	無
	就労継続支援センター 一笹の風	利用中の研修生より、横浜市へ特定の職員及び事業所の対応に対する苦情の申し出がある。	職員の指導によって本人を不快な気持ちにさせてしまった。 研修生同士のコミュニケーションについて、研修が不十分であった。	研修生に対する接し方や指導について再研修を行った。また、研修生と面談の機会を設けるなど心身面へのケアを強化する事で了承を得る。	解決	無

※その他の事業所では、苦情は発生していません。