

平成 28 年度 下半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

平成 28 年度 下半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：平成 28 年 10 月 1 日～平成 29 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 会 ・ 報 告
川崎事業所	ケアハウス青田風	居室前廊下にあるテーブルに置いてある白湯に、蓋やラップがしておらず、「不衛生」との申し出がある。	服薬援助中に、他利用者のコールが鳴った為、白湯入りのコップにラップせずにテーブルに置きその場を離れた。	居室まで服薬介助に行く際は、白湯の入っているコップにはラップをしてから持参するように、職員へ周知した。	解決	無
佐賀業務部	ホームヘルプサービス寿楽園	ご本人から利用料の支払い方法についての問い合わせがあったが、担当者の返答遅延し、苦情の申し出がある。	契約時に利用料及び支払い方法についての説明が不足していた。また、問い合わせに対し、早急に対応が出来なかった。	ご本人へ謝罪し、再度利用料の支払い方法について再説明を行い、ご了解頂いた。	解決	無

※その他の事業所では、苦情は発生しておりません。