

平成 27 年度 下半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

平成 27 年度 下半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：平成 27 年 10 月 1 日～平成 28 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 委員の 立会・報 告
九州 事業 所	居宅介護支援事業所 寿楽園	ご家族より、サービス利用 を断ったにもかかわらず、 担当介護支援専門員が再三 のサービス利用を提案した 為、担当の変更の申し出が ある。	ご利用者の状態を心配する あまり、利用者・ご家族の 自己決定に対する配慮が欠 けていた。	主任介護支援専門員より、ご家族 へ謝罪するとともにご家族のご意 向を尊重することで、担当継続の 了解を頂く。併せて、法人全体で、 利用者・ご家族の自己決定の視点 等、相談支援に係る研修を行った。	解決	無
	ケアハウス風知草	契約書に基づく、退去の際、 居室内の原状回復（修繕費 の請求）の説明について、 不信感を抱いたと申し出あ る。	ご家族へ過去の修繕費をお 伝えした。その後、修繕費 が高額であったため、より 安価に修繕できる業者を探 していたが、ご家族への説 明不足及び途中経過の報告 を怠り、高額な請求をされ たまま放置していると捉え られた。	説明の遅延等について、謝罪し、 より安価な修繕費の見積書を提示 し、了解を頂く。 入居時、退去時他、定期的に遅延 なく原状回復の説明をすることと した。	解決	無
川 崎 事 業 所	風の道クリニック	ご家族より、医師の言動や 考え方等について不信感を 抱いたと申し出がある。	医師からの看取りの説明の 際、家族に対し不適切な言 動や、ご家族の意向をくみ 取れていなかった。	利用者懇談会にて、理事長より謝 罪を行うとともに、医師へ看取りの 説明不足及び配慮すべき事項の指 導を行った。	解決	無

※その他の事業所では、苦情は発生しておりません。