

社会福祉法人 賀光会 平成 28 年度上半期 苦情解決報告

【 第三者委員訪問による苦情の聞き取り内容 】

平成 28 年 4 月 11 日 (月)

・苦情は、特になし

平成 28 年 6 月 13 日 (月)

・苦情は、特になし

【 月別苦情件数 】

(単位:件)

苦 情 内 容		4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	合計	
サービス内容	賀光寮	0	0	0	0	1	0	1	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
職員の対応	賀光寮	4	1	2	0	0	0	7	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
個人の嗜好・選択	賀光寮	0	0	0	0	0	0	0	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
財産管理(金銭・物品)	賀光寮	1	0	0	1	0	1	3	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
制度・仕組み	賀光寮	0	0	0	0	0	0	0	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
建物・設備	賀光寮	0	0	0	0	0	0	0	
	ポプラ	0	0	0	0	0	0	0	
その他	他の利用者について	賀光寮	5	2	1	3	0	2	13
		ポプラ	0	0	0	0	0	0	0
	利用者の事以外	賀光寮	0	0	0	0	0	0	0
		ポプラ	0	0	0	0	0	0	0
合 計		10	3	3	4	1	3	24	

【 苦情内容及び対応 】

日付	苦情内容	申出者	苦情内容の詳細・対策
4月	職員の対応	利用者	福祉事務所との連絡調整について回答が遅い。 ⇒回答を早めに行います。
	職員の対応	利用者	通院の送迎依頼したが、伝達ミスで長い時間待たされた。 ⇒職員間で話し合い、各職員が報連相をしっかりと確認しました。
	職員の対応	利用者	風呂場の脱衣所へは、靴を脱いで入るべきところを巡回に来た職員がスリッパのまま入ってきた。 ⇒利用者へ謝罪し、今後気を付けることをお伝えしました。
	職員の対応	利用者	他の利用者の中で、本人の許可なく、郵便物の送り主の名前を言われた。 ⇒利用者へ謝罪し、今後気を付けることをお伝えしました。
	財産管理	利用者	入浴中に脱衣所に脱いだ衣類が一部なくなってしまった。 ⇒館内放送などで利用者に確認したが出て来ず。
	その他(利用者)	利用者	同室者や他の利用者への苦情(5件) ⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。
5月	職員の対応	利用者	利用者が、外出時に職員へ外出することを伝えていたが、その他の職員へ外出することが伝わっておらず、再度、確認されることがあり、情報共有は、しっかりできているのか。情報管理は、しっかりできているのかと言われた。 ⇒職員間で、報告・連絡について、きちんと伝えていくように話しをした。
	その他(利用者)	利用者	同室者や他の利用者への苦情(2件) ⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。
6月	職員の対応	利用者	福祉事務所との連絡調整について職員から回答が遅い ⇒回答を早めに行います。
	職員の対応	利用者	朝食を喫食時間に食べに行かなかったため、本人に意思確認せず処分されてしまったとの訴えあり。 ⇒必ず、体調確認と共に喫食の有無の意思確認をすることとした。
	その他(利用者)	利用者	他利用者への苦情 ⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。

7月	財産管理	利用者	ベッドサイドに置いていたタバコがなくなってしまった。 ⇒貴重品はロッカーへしまってくださいようお願いします。
	その他(利用者)	利用者	同室者や他利用者への苦情(3件)⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。
8月	サービス内容	利用者	休日のトイレは、清掃がきちんとできておらず、汚い ⇒清掃方法について職員間で話し合いました。
9月	財産管理	利用者	事務所の冷蔵庫で預かってもらっていた食べ物を勝手に処分された。 ⇒賞味期限が過ぎていたため、処分したが、利用者に賞味期限切れで捨てることを伝えていなかったため、謝罪しました。
	その他(利用者)	利用者	同室者や他利用者への苦情(2件) ⇒苦情先の相手の利用者へ改善していただけるよう伝え、苦情申出者と相手利用者との関係調整を行いました。