

苦情解決の状況(平成31年4月1日～令和元年9月30日)

事業所名： 藤の木原デイサービスセンター

受付日	令和元年9月26日
申出者	ご家族
受け付内容	鍵の紛失があり前回利用18日帰宅後から20日の間での紛失と思われる。庭等も探したのが無いためデイサービスで紛失したのではないか？
対応内容	当日の職員の管理状況などを確認し、朝は鍵を確認しなかったが夕方送迎時に鍵がなく、玄関を開けられなかった。ご本人も何故ないのかわからない状況だったが探しておきますと言われたためその場は気に留める事はなかった。後日施設長と相談員とでご家族の下へ伺い、信用して預けている鍵の管理方法について不備があった事を謝罪(朝鍵を持ってきているかどうかを確認していなかった)また紛失に気付いた際もご利用者とのやり取りで済ませご家族への情報提供に至らなかった点を合わせて謝罪。今回はどちらが紛失したのかは不明だがデイサービスの方で玄関の鍵取り換えを行い安心して頂くことをご納得いただく。

事業所名： 藤の木の里

受付日	平成31年4月13日～令和元年9月30日
申出者	同室者様
受け付内容	鳴き声、叫び声がうるさい・眠れない(全22件)
対応内容	謝罪し一時的な移室で対応。

受付日	令和元年7月12日
申出者	家族様
受け付内容	送迎後に皮下出血を発見
対応内容	謝罪し今後の介助方法を変える事で予防していく事を伝える。

受付日	令和元年8月28日
申出者	ご家族様
受け付内容	退所後下剤の座薬と解熱の座薬の残薬について、熱が出たという報告が無いにもかかわらず解熱剤が減っていて、予定使用するはずの下剤に残があるが間違っていないか。
対応内容	ご家族に看護職員の確認不足であったと報告と謝罪する。今後坐剤のダブルチェックを行う事で再発防止する。

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花

受付日	期間中の苦情受付はございませんでした。
申出者	
受け付内容	
対応内容	

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花・荻川

受付日	令和 元年 9月 3日
申出者	ご家族(面会時)
受け付内容	居室の隣にあるドアの閉まるときに大きな音がする。入居者様ご本人も驚いてしまう。音を小さくしてほしい。
対応内容	ドアの緩衝材を貼り付け、説明、謝罪を行う。 職員にドアを静かに閉めるよう周知する。

事業所名： ほのぼの保育園

受付日	令和元年9月28日
申出者	保護者
受け付内容	仕事の調整があり、運動会に関する案内についてもっと早く知りたかった。
対応内容	毎年度初めに年度の園行事カレンダーを配布しており、毎月の園だよりやクラスだよりで数か月後の行事日程や注意事項・持ち物などを事前にお知らせしているが、子どもの送迎時などに直接声掛けをし保護者とコミュニケーションをはかるようにする。

事業所名： 荻川ほのぼの保育園

受付日	期間中の苦情受付はございませんでした。
申出者	
受け付内容	
対応内容	