

社会福祉法人 藤の木原福祉会 苦情解決の状況

(集計期間:令和4年4月1日～令和4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 4年 9月 5日	
申出者	ご家族	
苦情内容	利用予定と認識していない日に連れていかれた	
対応内容	利用日の変更についてご家族と居宅介護支援事業所で認識のズレがあった。9月分については変更されたスケジュールでサービスを受けるが10月分については改めて居宅介護支援事業所と相談する事とする。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		無

受付日	令和 4年 9月 20日	
申出者	ご家族	
苦情内容	利用日に迎えに来ない	
対応内容	居宅介護支援事業所よりデイサービス利用依頼が無かったことを伝え心配をさせたことを謝罪した。居宅介護支援事業所には他事業所に提供票の差し替えを送るのではなく、利用できるかでいサービスへ直接確認の電話を頂きたいと伝える。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		無

受付日	令和 4年 7月 9日	
申出者	ご家族	
苦情内容	口腔ケア用品が戻ってきていない	
対応内容	当日の職員が確実に荷物に入れたことが確認できず、1週間以内に見つからなかった場合は弁償する事として謝罪した。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		無

受付日	令和 4年 7月 30日	
申出者	ご利用者	
苦情内容	起きたら誰もいなく、呼んでも誰も来ない状態で不安だった	
対応内容	よく眠っていたためレクリエーションに声をかけなかったが、今後は眠っていても声をかけて参加してもらおう事にした。本人と家族に謝罪する。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		無

受付日	令和 4年 7月 11日	
-----	--------------	--

申出者	ご利用者		
苦情内容	口腔ケアセットの返し間違い		
対応内容	同日ご利用の他ご利用者へ確認し発見に至る。帰宅前の荷物の確認を徹底することを説明し、新しいものを購入、交換させていただいた。		
苦情対応への第三者委員参画の有無		無	

受付日	令和 4年 4月 30日		
申出者	ご家族		
苦情内容	理美容予約日の返答忘れ		
対応内容	問い合わせいただき、すぐに美容師へ申込みを行い、ご家族へ謝罪する。今後も情報共有徹底していく。		
苦情対応への第三者委員参画の有無		無	

事業所名： 藤の木の里

受付日	令和 4年 4月 20日		
申出者	ご家族		
苦情内容	送迎時の対応が契約時の約束と違った		
対応内容	自室への誘導方法について職員が前から手引きし、後ろをもう一人の職員が支える事をもう一度周知し対応する事とした。		
苦情対応への第三者委員参画の有無		無	

受付日	令和 4年 5月 9日		
申出者	ご利用者		
苦情内容	コロナウイルス隔離対応についての苦情		
対応内容	施設としての感染対策について改めて説明しご理解いただく。		
苦情対応への第三者委員参画の有無		無	

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花・小阿賀

受付日	令和 4年 5月 20日	
申出者	ご家族	
苦情内容	日用品(消耗品)が無くなってから(無くなりそうになって)連絡をいただいているが、早めに連絡をほしい。	
対応内容	可能な限り早めの対応を行うように努めさせていただきます。特に居室担当が注意して確認させていただくことに致しました。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		無

受付日	令和 4年 5月 12日	
申出者	入居者様	
苦情内容	自分の趣味の私物を持ち込んだが、施設側より持ち込まないようにしてほしいと言われた。契約書にも明記していないため不満である。	
対応内容	持ち込みについては明記していない状況ですが、安全性の部分で確認させていただきたい物もあることから、まずはご相談いただけるとありがたいですとお伝えさせていただく。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		無

その他の施設において集計期間内の苦情対応はありませんでした。