

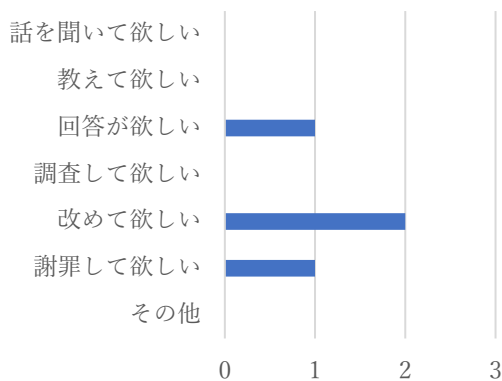
令和3年度 相談・苦情に関する報告書

社会福祉法人同和園

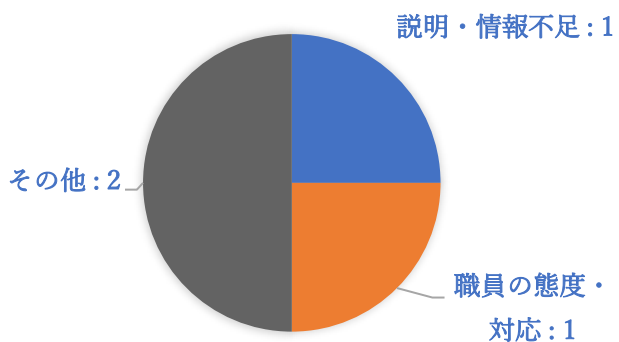
1. 法人全体でみた相談・苦情の受付状況

	特別養護 老人ホーム	通所介護 事業所	地域包括 支援センター	合計
ケアに関する事	1			1
接客に関する事			1	1
情報に関する事				0
金銭に関する事				0
制度に関する事				0
その他		2		2
合計	1	2	1	4

2. 相談・苦情者のご要望(複数選択)



3. 想定される相談・苦情の要因(複数選択)



4. 相談・苦情の概要と対応の経過・改善の内容

事業所	相談者	相談・苦情の概要	対応の経過・改善内容
特別養護老人ホーム	ご利用者ご家族	衣服が破れたままになっていたり、食事の提供についてケアプランに沿っていなかった等、ユニットの介護職員の対応に不安を感じる。介護職員にした質問に対する回答内容が不適切に感じられたため改善して欲しい。	ユニット担当の介護職員へご利用者およびご家族との対応状況を確認した。 ご利用者ご家族を不安にさせる対応があった点に関して謝罪をした。個々のケアのケアプランの内容把握を徹底し、食事の提供方法等について再度確認を行った。
通所介護事業所	近隣住民	家の前でクラクションを鳴らさないで欲しい。	ご利用者宅の玄関前に送迎車を停車する際に、他の停車する車両に対して、合図の為にクラクションを鳴らしたことを説明し謝罪した。 送迎車を運転する可能性のある全職員に対し、再度運転マナーの遵守を徹底した。
通所介護事業所	ご利用者	自分の利用日に、特定の職員とご利用者が入らないように調整して欲しい。	利用日の調整は難しい旨を説明する中で、フロアや一日の流れを工夫し、気持ちよくサービスをご利用いただけるよう、職員内で対応の共有を図った。
地域包括支援センター	ご利用者ご家族	訪問される際、本人の居室には立ち入らないで欲しい。	健康管理の一環として、居室のエアコンの状態を確認する為に、ご利用者立ち会いのもとで入室させていただいたことを説明し謝罪した。 居住環境について情報収集の必要があるときは、居住環境についてご利用者ご家族と事前に情報共有し、訪問することを確認した。