

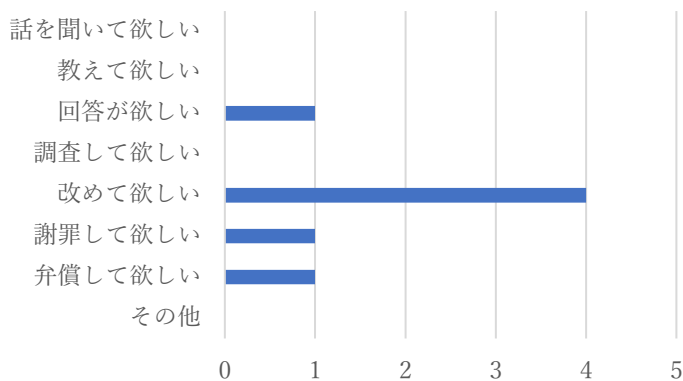
令和4年度 相談・苦情に関する報告書

社会福祉法人同和園

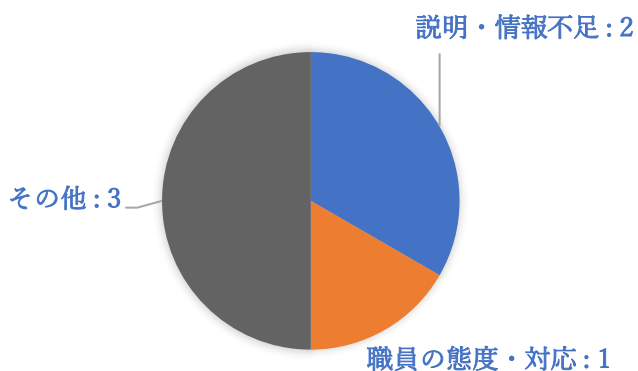
1 法人全体でみた相談・苦情の受付状況

	特別養護 老人ホーム	同和園 通所介護事業所	西野の家 通所介護事業所	日野の家 通所介護事業所	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	1	1	1	1	4
合計	2	2	1	1	6

2 相談・苦情の概要(複数選択)



3 相談・苦情の想定される要因(複数選択)



4 相談・苦情の概要と対応の経過・改善内容

事業所	相談・申立者	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	ご利用者に対するユニットの介護職員の言動が素気なく威圧的で、不安を感じるため改善して欲しい。	ユニットの介護職員に対して、ご利用者への対応について確認した。 介護職員として、ご利用者ご家族を不安にさせる言動があった点を報告し謝罪した。施設全体で内容を共有し、今後のケアに生かしていく旨をお伝えした。
特別養護老人ホーム	行政窓口	ご利用者ご家族から、新型コロナウイルス感染拡大に伴う面会制限期間中に、ご利用者の衣類の紛失があったことや湿疹ができたことなどに不信感を持っている。施設相談員に家族の思いが届いていないと感じる場面があり、改めて欲しいと相談があった。	衣類の紛失があったことを謝罪し、今後の衣類の管理方法についてご利用者ご家族と話し合い、ご了承いただいた。また、施設相談員の対応の改善について確認した。
同和園通所介護事業所	ご利用者	七夕のレクリエーションの際、他のご利用者には短冊に願い事を書くように声掛けをされていたのに、自分には声掛けが無かったが、理由を説明して欲しい。	レクリエーションにおいて、ご利用者の状態、利用時間、職員の配置状況などから、すべてのご利用者へ声掛けできない場合があることを説明した。
同和園通所介護事業所	ご利用者 ご家族	送迎の際、自宅横の窓の施錠がされていなかった。送迎担当者本人より謝罪して欲しい。	玄関扉以外の施錠はご利用者ご家族と職員間で送迎時の注意事項として共有できていなかった。送迎時のマニュアルを作成して対応していくことをご利用者ご家族と話し合い確認した。
西野の家通所介護事業所	近隣住民	ご利用者宅の近隣住民が自宅から自家用車を出そうとしたところ、通所介護の送迎車が来たため離合が困難となりバックした際に、自宅駐車場に止めていた自転車に接触し、傷がついてしまった。弁償して欲しい。	送迎車のためにバックして下さったことに感謝するとともに、ご迷惑をお掛けしたことをお詫びした。送迎車のルートの見直しを行うことをお伝えしご了承いただいた。
日野の家通所介護事業所	近隣住民	自宅前の道を送迎に利用しないで欲しい。	送迎車のルートの変更が可能であり対応した。