

苦情解決結果の公表(平成29年度)

社会福祉法人しばた会が、平成29年4月1日～平成30年3月31日までに受け付けた苦情内容及び解決結果を公表します。

区分	I 契約の締結・履行・解除	II 処遇の内容	III 職員の言動	IV 制度に係る意見要望	V 個人の嗜好	VI その他	計
苦情件数	0	2	2	0	1	1	6
苦情内容	II: ①朝食前にポータブルトイレの洗浄をすることになっているのに、来なかった。決まったことはちゃんとやってほしい(ケアハウス月輪館)。 II: ②居室清掃の際、排水口のゴミ籠を外したまま水を流していた。手順を守ってほしい(ケアハウス月輪館)。 III: ③骨折後退院したばかりなのに、居室にケアマネが訪ねてきて、こちらの状態も考えず介護サービスの説明をしつこく続けた(ケアハウス月輪館)。 III: ④就寝前の薬を受付にもらいに行ったが、職員は宿直室で寝ていて呼びかけても起きず、15分も待たされた(ケアハウス月輪館)。 V: ⑤夕食の味噌汁のタマネギが硬く、食べられない(ケアハウス月輪館)。 VI: ⑥隣室の入居者が廊下を歩く際に自室のドアノブに捕まっているが、その時にドアを開けて中を覗くので困っている(ケアハウス月輪館)。						
解決方法	①: 対応の誤りを謝罪。朝食後になったが、洗浄を行い、今後は同様のことがないように注意することで納得をいただく。 ②: 手順通りに清掃しなかったことを謝罪。今後は同様のことがないように注意することで納得をいただく。 ③: 対応の誤りを謝罪。今後は同様のことがないように注意することで納得をいただく。 ④: 対応の誤りを謝罪。今後は薬を渡し終えるまで受付で待機することで納得をいただく。 ⑤: 硬さを確認したところタマネギは少し硬かった。味噌汁作りではタマネギが食べられない方もいるので、タマネギは後から加えていたことも原因の一つなので、今後はタマネギを薄くスライスしてから加熱することで納得をいただく。 ⑥: 隣室入居者とその家族にドアを開けないように注意することで納得をいただく。						
改善結果	①～⑥とも申出人等への説明及び改善により、すべて解決。						