

平成28年度苦情解決公表申請書

<期間A 平成29年1月～平成29年3月>

2017.5

施設名	期日	苦情内容	期日	苦情解決の結果
ケアハウス宝塚	1月6日	ご家族より、1月6日ご面会時に口頭にて「眼鏡が破損していて修理のために眼鏡屋に持って行ったところ、だれかが踏んだりして破損した可能性があると言われた。施設から壊れたことの報告がないことへの不満、一時的に眼鏡が無いことでの心身への影響について理解してほしい」とご意見をいただきました。	1月11日	ご心配をおかけしたことお詫び致します。職員間で情報の共有ができておらず、破損している報告があるまで状況を把握できておりませんでした。今後の対策として、職員間での情報共有を確実にを行うこと、利用者の物品に対して細心の注意を払うこと、面会時などにご家族への報告を密にすることを周知しました。貴重なご意見ありがとうございました。

※機関紙・HP等に公開する際は、この報告書の内容を使用します

平成28年度苦情解決公表申請書

<期間B 平成28年10月～平成29年3月>

2017.5

施設名	期日	苦情内容	期日	苦情解決の結果
宝塚すみれ栄光園	10月15日	ご家族より、投書用紙でご意見をいただきました。ご入居者が入院中、当施設に尋ねて来られた友人の方から花の苗を預かり育てていましたが、退院後ご家族にお伝えしていなかった為、ご家族より「どこから届いたか分からず、友人の方にお礼を言うことが出来なかった。来訪者の情報を丁寧に教えて欲しい。」のご意見をいただきました。	11月3日	ご不快な思いをさせました事お詫び致します。該当職員に状況確認を行ったところ、退院後、ご入居者には、友人の来訪と花の苗の事をお伝えてしていた為、ご入居者とご家族間で話をされると思い、直接ご家族にはお伝えしていませんでした。状況をお伝えし、ご理解を頂きました。ご家族への情報提供の範囲について個別に確認しながら支援を提供してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
	10月28日	市役所へ匿名メールにてご意見をいただき、市役所の担当者から状況確認の連絡がありました。施設内で行っている訪問理美容について、「理美容室まで理美容師が利用者を車椅子で押している姿を見かけたが、不慣れな様子であり、もし事故が起きたらと思ひ、不安な気持ちになりました。」のご意見をいただきました。	11月1日	ご不安な思いをさせました事お詫び致します。当施設の訪問理美容師は、ヘルパー2級の資格を持って支援しておりますが、理美容師に確認を行ったところ、ご入居者を案内する際に、時々職員が車椅子の足ステップを付けずに理美容師に誘導をお願いをしている場合がある事が判りました。職員には、確実に足ステップを付けて理美容師に依頼する事を周知徹底させていただきました。市役所に状況と対応について返答し、匿名メールの問い合わせであったので連絡があれば伝えるとの返事をいただきました。貴重なご意見ありがとうございました。

※機関紙・HP等に公開する際は、この報告書の内容を使用します