

2022年度 苦情解決公表申請書（在宅・福祉サービス事業部）

<期間 2022年10月～2023年3月>

2023.05

| 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20日 | ご家族（長女）より口頭にてご意見を頂きました。 受診の際に薄手の衣類を着ていることが多い。大分寒くなってきているので冬物の衣類を着せて欲しい。また、昨日オンライン面会をしたが、職員に本人の耳元で伝えて欲しいとのことで、『聞こえていますよね』と対応してもらえなかった。 | 10月20日 | 受診時の衣類に関しては、フロア内は空調が効いていることもあり、受診される際に外へ出られることを意識した、上着を選ぶ配慮ができておりませんでした。今後は季節にあった衣類を着て頂くようにします。 また、オンライン面会時の対応に関しては、当該職員に確認したところ、他入居者の対応が重なり付き添っての面会対応をとることができていませんでした。オンライン面会時は職員が付き添い、ご家族とご本人が円滑に話ができるようにしていきます。 |
| 宝塚すみれ栄光園 | 3月9日 | 入居利用者のご家族より口頭でご意見を頂きました。 先日面会に行った際、オムツの中をのぞいたところ、出血しており、褥瘡になっているようだった。入居した際に褥瘡に注意して欲しいと伝えていたが、職員間で情報伝達されていたのか。 | 3月18日 | ご利用者の観察がしっかりと出来ていなかったこと、申し訳ありませんでした。事実確認をしたところ、担当職員は褥瘡の認識はあったものの、入居後の皮膚状態及び椅子での座位が安定しない様子等、褥瘡の進行状況の共有と対策が不十分でした。今後は職員間で情報の共有方法を見直しすとともに、ご利用者の身体状況の把握を徹底し、安心して生活して頂けるように努めて参ります。 |

2022年度 苦情解決公表申請書（在宅・福祉サービス事業部）

<期間 2022年10月～2023年3月>

2023.05

| 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 | | 期間中公表を希望される苦情はありませんでした | | |