

2023年度 苦情解決公表申請書（在宅・福祉関西ブロック）

<期間A 2023年10月～2024年3月>

2024.05

| 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  | 12月9日                           | ご家族(長女様)より口頭でご意見を頂きました。<br>「妹が面会に行った際、右足の爪が巻き爪になっており、その写真を確認した。自宅に居る時は巻き爪にはなっていないかったのに、入所して2年で巻き爪になっている。施設でカットできないのであれば事前に連絡を貰うことで受診にも連れて行くことができたし、巻き爪にもならなかった。ちゃんと見てもらっていたのか不安を感じる。施設として健康管理についてどのように考えて、どのように実施しているか教えて欲しい。」 | 12月13日 | 足の爪の健康管理については、入浴時や靴下着脱時に確認し、必要に応じて爪をカットもしくは削る対応を行い、併せて痛みの有無、皮膚状態の確認も行っていることを説明しました。今回は巻き爪の状況でありながら、職員間の共有が不十分で、医療との連携やご家族への連絡が遅れたことについて、ご本人・ご家族に謝罪を致しました。ご本人に皮膚科往診を受けて頂き、職員間で爪の状態の共有が図れるよう観察用のチェックシートを作成し、ご家族には再発防止に努めていくことを伝え、ご理解頂きました |
| 苦情のなかった施設 | 花屋敷栄光園、宝塚栄光園、淡路栄光園、聖隷カーネーションホーム |  |        |   |

<期間B 2024年1月～2024年3月>

2023.08

| 施設名       | 期日   | 苦情内容                   | 期日 | 苦情解決の結果 |
|-----------|--|------------------------|----|---------|
| 対象全施設     |  | 期間中公表を希望される苦情はありませんでした |    |         |
| 苦情のなかった施設 | ケアハウス花屋敷、ケアハウス宝塚、野上あゆみ保育園、野上児童館、逆瀬川あゆみ保育園、御殿山あゆみ保育園、御殿山児童館、聖隷こども園夢舞台 |                        |    |         |