

社会福祉法人 藤の木原福祉会 苦情解決の状況

(集計期間:令和3年10月1日～令和4年3月31日)

事業所名: 藤の木原デイサービスセンター

受付日	令和3年12月5日	
申出者	ご家族	
苦情内容	送迎が遅れる連絡をもらったがもっと早く連絡が欲しかった、すぐに代替え便で迎えに来てほしかった。電話対応の職員の話し方・説明に不快な思いをした。	
対応内容	<ul style="list-style-type: none"> ・別便の車両スケジュールを変更し送迎。その際に謝罪と経緯を説明する。 ・ケアマネージャーに連絡し今後の対応を話し合った。 	
苦情対応への第三者委員参画の有無		有 ・ (無)

事業所名: 藤の木の里

受付日	令和4年1月14日	
申出者	ご利用者	
苦情内容	ケアマネージャー訪問時にショート利用中暖房の風が当たって寒い、居室内が暗いといった話が上がったと報告を受ける。	
対応内容	配席のについて考慮する。居室については同室者の兼ね合いもあるためケアマネージャーからも様子を見て欲しいと伝えたとの事。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		有 ・ (無)

受付日	令和4年1月28日	
申出者	ご本人	
苦情内容	お茶を出してもらおう際に「どうぞ」など声掛けもなくドンと置かれ不快な思いをした。	
対応内容	苦情があったことを職員に周知し、お茶を出す際などの適切な声掛けを心掛けるよう伝えた。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		有 ・ (無)

受付日	令和4年2月26日
申出者	ご家族
苦情内容	コロナ感染発生による入所制限の連絡をもっと早くほしかった。
対応内容	連絡が遅くなってしまったことを謝罪。デイサービスの代替え利用となる。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花

受付日	令和4年1月26日
申出者	入居者様ご家族
苦情内容	①薬が足りないと連絡があったが、連絡が急だった。もっと早く連絡が欲しい。 ②緊急連絡先で伝えている連絡順が守られていない。徹底してほしい。
対応内容	対応に不備があったことを謝罪する。 ①について薬の残日数の確認方法を改善する。 ②について緊急連絡先の登録を修正し、関係職員に周知する。 以上の対応について申出人へお伝えする。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

受付日	令和3年10月2日
申出者	入居者様
苦情内容	先日、午前中の早い時間にお風呂に入れられた。 体調が悪くなるから本当は入りたくない。
対応内容	対応について謝罪し、当日午前中に入浴となった理由を説明する。 午後に入浴していただくことを基本にしつつ、午前になる場合もあることをお伝えする。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花・荻川

受付日	期間中の苦情受付はありませんでした。
申出者	
苦情内容	
対応内容	
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ 無

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花・小阿賀

受付日	令和3年12月3日
申出者	ご家族
苦情内容	身体的な事情により面会場所まで出てこられない入居者様に対して、面会方法の配慮がされていなかった。
対応内容	身体的に面会場所まで出てくるのが困難な方に対しての配慮が欠けていたことを謝罪する。代替案を検討した結果、屋外へご面会の方をご案内し窓から入居者様との面会をしていただけるようにさせていただく。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

事業所名： ほのぼの保育園

受付日	令和3年11月29日
申出者	保護者
苦情内容	保護者参加の行事について1名のところを父母2名参加にはできなかったのか。
対応内容	翌日、園長・主任で改めて話を聞く。 コロナ禍において今までのような多人数での観覧は行わないこと。園の遊戯室のスペースを鑑み余裕を持った参加人数及び行事運営を行いたい旨の説明をさせていただいた。なお、頂いたご意見は今後の行事運営の参考にさせていただくことを伝え納得していただいた。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無

事業所名： 荻川ほのぼの保育園

受付日	期間中の苦情受付はありませんでした。
申出者	
苦情内容	
対応内容	
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ 無

事業所名： 小阿賀ほのぼのこども園

受付日	令和4年1月20日
申出者	保護者
苦情内容	職員の対応が不満足であった
対応内容	翌日、園長が直接お話を伺う。 不快感を与えたことに対して謝罪し、再発防止に努めることでご理解を頂きました。 当該職員へは、保護者への伝え方、普段からの関わり方の重要性を伝え、行動を改めるよう指導行う。
苦情対応への第三者委員参画の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無