

苦情受付状況報告				
施設・事業所名	法人全体集計			
受付期間	令和3年	10月	～	令和4年 3月
第3者委員 苦情相談実施日	池田三恵園	コロナ対応のため未実施		救護三恵園 10/12 12/14
	こすもす	コロナ対応のため未実施		すみれ工房 11/12 3/30
	ワークスペースさつき	コロナ対応のため未実施		伏尾台H 10/21 11/18 12/16 1/20
	くすのき学園	12/10		
	なごみ苑	10/29	11/19	12/17
	大里荘	10/17	11/21	12/12
	第2三恵園	コロナ対応のため未実施		
苦情受付総件数	全 26 件	解決済25 件	対応中1件	
主たる苦情内容				
苦情1	内容	【対応】（相談くすのき）以前、第2三恵園を利用していた利用者の家族が相談くすのきに「第2三恵園を再度利用したい」との相談をかけた。その際に別施設の情報を提供したため、家族から「対応が不適切」との指摘を受ける。		
	改善状況	【解決済み】管理者より家族へ対応の不備を謝罪する。再度、第2三恵園と調整協議を行うことで理解いただく。		
苦情2	内容	【食事】（なごみ苑）ご利用者より、辛い物が食べたいがグループホームでは出してもらえない。		
	改善状況	【解決済み】グループホーム担当者へご利用者の希望を伝え、好みのものを購入いただき食事提供に添える。		
苦情3	内容	【その他】（すみれ工房） 令和4年1月18日（火）朝、出勤途中にご利用者Sさんが近隣住宅敷地内に駐車中の軽トラ車内を物色することがあり、たまたま当法人施設職員の車両だった。		
	改善状況	【解決済み】当該利用者に事実確認をとり、事実と確認できたため、利用者と職員同伴で謝罪に伺う。その際、今後の防止策について説明し了承いただく。		
苦情4	内容	【食事】（大里荘）ご利用者（43歳・男性）の家族より痩せすぎを懸念して体重増を希望される、正月帰省では3キロ増でGHの食事が少ないのではないかと問い合わせあり。		
	改善状況	【解決済み・対応中】ホーム内では高齢の方も多く、提供量を増やすが体重増にはならず栄養士と協議し高齢者食では増量提供だけでは体重増につながるカロリーが足りないため、同じ食材でも揚げ物提供や和え物もマヨネーズ和えに変更するなどカロリー増をはかり提供することで説明し対応中。		
苦情5	内容	【設備・対応・その他】（大里荘）夜間支援対応で男女混合ホームに入居中の男性利用者の方に、男性ホーム空きができたためホーム異動をお願いするが後見人が家賃があがることや、異動する理由について説明を求められる。		
	改善状況	【解決済み・対応中】男性夜間支援開設までは男女混合ホームしかなく、本人・入居者の了解を得て利用いただいていたが、人権上の配慮を含めて今後の対応を説明、家賃のアップや預貯金の減少については、現在の振込額を維持し生活を維持・節約をすることで了解いただく。		
苦情6	内容	【医療】（池田三恵園）病院が服薬を間違って処方した。		
	改善状況	【解決済み】病院職員がご家族に直接、説明・謝罪し施設・病院と連携しミスがないよう対応できる体制を構築するよう努めることを説明し了解いただく。		
苦情7	内容	【対応】（池田三恵園）記録の提供予定が提供されていない。請求書の連絡が遅い。		
	改善状況	【解決済み】コロナ禍で渡す機会を逃していたが、提供を再開した。請求書が作成されれば連絡するよう対応した。		
苦情8	内容	【対応・その他】（伏尾台ホーム）首もとが寒そうなので開いている服はやめてほしい。食事場所をたまには変えてほしい。		
	改善状況	服装に配慮して対応する旨をおつたえする。 食事については、機能低下に伴う支援や感染症対策なども含め場所が決まっていることを説明する。		
苦情9	内容	【対応】（ワークスペースさつき）特定利用者からの粗暴行為により怪我を負うことが続き、事業所・法人としての対応策を示してほしい。		
	改善状況	理事長宛で上記内容の苦情があり、管理者に確認後、行政担当者・担当相談支援員・管理者・法人担当者が同席しご家族にご質問等への説明及び対応策をお伝えする。 事業所だけでなく、法人として課題をくみ上げ、対応策を検討することを伝え承いただく。 なお、定期的にご家族に対処状況などを管理者から伝え、ご不信を招かないよう努める。		