

2019年度 社会福祉法人恵仁会 相談・苦情等の状況報告

1. 相談・苦情の受付状況

受付件数 3件

1) 相談・苦情申出人

鹿屋長寿園短期入所生活介護	利用者家族	1件
特別養護老人ホーム鹿屋長寿園	施設内意見箱	1件
小規模多機能ホーム花海家長寿園	利用者様	1件

2) 相談・苦情内容と経過及び受付結果

・鹿屋長寿園短期入所生活介護

内容	経過及び受付結果
<p>ショートステイ利用中、職員から寝なさいと言われたようです。</p>	<p>言葉かけの内容は事実とは異なりますが、言葉かけのニュアンスや態度によって相手の捉え方が変わる事をユニット職員へ指導を行いました。</p>

・特別養護老人ホーム鹿屋長寿園

内容	経過及び受付結果
<p>食事介助中について、口まわりの汚れや食べこぼしがあり、きれいに食べさせることはできないのでしょうか。</p>	<p>食事介助の際のペースや食事時の姿勢、一口量など食べこぼしをしない介助指導を改めて行いました。どうしても食べこぼしのある利用者様もいらっしゃいますので、都度ふき取りを行うように併せて指導をしています。</p>

・小規模多機能ホーム花海家長寿園

内容	経過及び受付結果
<p>「湯たんぽが温かなくて眠れなかった」 「もう少し、温かい湯たんぽを準備してほしい」</p>	<p>訪問で行う業務を一覧化してファイリングし、細部まで情報共有を行うことで、再発防止としました。</p>

2. 相談・苦情検討委員会の開催

相談・苦情状況等報告

令和1年5月22日

令和1年8月20日

令和1年11月14日

令和2年2月17日

年4回開催