

令和2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	苦情	1件
	相談	4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
池田保育園	保護者	4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
ショートステイ利用中に、家族が亡くなったが、自宅に近所の方が弔問に来られ、職員に聞いたと言われた。まだ葬儀もしていないし、誰にも言っていない状況だった。個人情報が洩れているのではないかと。個人情報の取り扱いについて職員に伝えてほしい。	個人情報保護、プライバシーの侵害及び守秘義務について文書を全職員へ回覧し、周知しました。
・池田保育園	
内容	経過及び受付結果
アレルギーが心配です。	アレルギーのある園児は保護者に許可を頂き、小児科受診をしてもらいました。アレルギーの内容をはっきりさせ、安心して食事を食べてもらえるようにします。
連絡帳に園児の写真が貼られているが、単身赴任中の夫にも見せてあげたい。	Instagramを開設して、園での活動の様子を見てもらえるようにしました。セキュリティのため、園児の家族や職員のみ見れるようにしています。
おむつを袋ごと持ってきてほしい。	袋ごと持ってきてもらうように変更しました。間違いが無いように袋に名前を記入し、開封した時には1枚1枚に名前を記入します。
シロップの服薬を1回分だけ預けるルールだが、受診後の当園や容器の買い忘れ等の理由で、複数回分が入った容器のまま預かってほしい。	投薬間違い防止のため当初のルール通り1回分の預かりとさせていただきます。容器に関しては、園で使い捨て容器を購入しました。連絡帳のポーチと園の玄関に準備をしていますのでご利用ください。

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18日

令和2年2月22日

年4回開催