

# 社会福祉法人 梅 行 会

役 員

理事長	木村 定行	理事	島田 正二
理事	本図 一衛	理事	加藤 吉博
理事	木村 容子		
理事	竹内 盛恭		
監事	金子 豊	監事	木名瀬 幸吉

サンホーム竹原

施設長	木村 容子
事務員	4名

せせらぎ荘

管理者	木村 定行
事務員	1名

2年5月

事業所	サンホーム竹原			せせらぎ荘	
	特別養護老人ホーム	デイサービス	居宅介護	ショートステイ	デイサービス
生活相談員	2名	1名		1名	1名
介護支援専門員	1名		3名		
看護師	6名(パート含む)			2名	2名(パート)
歯科衛生士	1名				
管理栄養士	1名				
栄養士				1名	
介護士	18名(パート等含む)	4名(パート含む)		7名(パート等含む)	2名
警務員	2名(パート)				
調理	(株)ベネミール 東京都千代田区外神田				

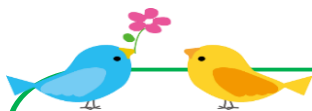
## 令和元年度 苦情処理報告・・・3件

- (内容) 外出行事の時、現地で家族がご利用者の服を見て、事前に用意した衣類と違うとの問い合わせ。

(対応) ご家族へ説明し(その日は涼しかったため長袖を着ていただいた)了承いただく。家族からの問い合わせには速やかに対応することを施設内で徹底する。
- (内容) ①退院SS入所時、病院からのサマリーを断りなく開封され不快。②追加処方してもらった薬が、なぜか退所時そのまま返ってきた。③面会時、玄関ホールが暗くアコーディオンカーテンが閉まっていて閉塞感があった。

(対応) ①施設宛のサマリーだったが、お断りしたうえで開封させていただいた。(状況の食い違い。)②退所が早まったので、追加分が余ってしまった。③アコーディオンカーテンで暖気を逃さない対応をしていた。
- (内容) ショートステイ送迎中に車内で転倒。その後家族への連絡が遅かったうえに受診も遅くなってしまった。結果、骨折も見つかり、施設に不信感を持ってしまった。

(対応) 誠意をもって謝罪をし、連絡体制の見直し、改善策を徹底していくことをご家族に説明することでご了解いただいた。



～ボランティアの皆様、ご支援・ご協力ありがとうございました～

- |             |             |                |
|-------------|-------------|----------------|
| ◎石岡ボランティアの会 | ◎茨城町マジッククラブ | ◎竹原小学校         |
| ・さくらんぼグループ  |             |                |
| ・はなむすびの会    | ◎ミニバンド 日本の歌 | ◎水戸信金美野里支店     |
| ・天穂の会       |             |                |
| ・四つ葉の会      | ◎フラスタジオ     | ◎小美玉ボランティアグループ |

順不同 敬称略