

苦情解決について

特別養護老人ホーム高麓では社会福祉法第 82 条の規定により、利用者の皆様からの苦情に適切に対処する体制を整えています。

苦情解決責任者	平野仁(施設長)
苦情受付責任者	外山敬三(総務部長)
第 3 者 委 員	水上人志、塩澤英雄

苦情解決結果報告

期間：平成 30 年 4 月～平成 30 年 6 月

居宅

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
利用者から本日の打ち合わせの場所について確認の電話があったとき、担当者が不在で、携帯もつながらず、連絡が遅れてしまった。その後担当から自宅に連絡したが、利用者が憤慨し高麓に向かっている途中であったためつながらなかった。	
相談解決の結果	
担当者は複数の媒体に予定を記入しているが、問い合わせがあった時にだれでもわかるように記入を統一する。日程を事業所に早めに伝え、事業所で担当者会議を行うときには利用者に確認する。	

訪問

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ヘルパーの計画の説明を本人にしていた時、家族は聞かなくていいのかと聞いたが、本人に説明しますからとのこと、家族は席を外した。本人は歳も多く、耳も遠いので家族も立ち会うべきではないか。	
相談解決の結果	
計画書の説明は、キーパーソンである家族がいる場合は本人と家族に説明し、家族の方に署名をいただくように周知した。	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
利用者の身内が訪問したところ、外から南京錠が掛けてあり、中から出られない状態で、買い物に行けなくなっていた。昨日は利用日だったので、職員が外からかけてしまったのではないかと確認した。	
相談解決の結果	
送迎に行った職員が施錠してしまった。この利用者の場合は、帰宅時は外から施錠しないように職員全員で再度確認し徹底した。	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
パンツの替えをバックに入れて持たせているがきすみれのパンツを借りて帰ってきた。バックの中を確認していないのか。	
相談解決の結果	
今まできすみれの中に入れてもらえない利用者であったため、バックの中身を確認する習慣がなかった。どんなケースでもバックの確認は実施するよう徹底した。	

本館ショート

意見・要望等の内容	〈その他〉
毛布を2枚持たせているが冬用の毛布が見当たらない。	
相談解決の結果	
1週間探したが見当たらないため弁償した。ロングショートの利用者の持ってきた物についても写真を撮って記録することにした。	

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>利用者のご主人から、食堂から居室に戻った際、居室が寒いと感じ職員に伝えたが、食堂は人も多く、機械類もあるため居室よりもあたたかいと思いますと話して対応してくれなかった。</p>	
相談解決の結果	
<p>面会に来られた方が、居室におられるときは「お部屋は寒くないですか」と声をかけ、寒いようならエアコンを調整する。</p>	