

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 7 月～平成 30 年 9 月

デイ

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉 担当が変わったが、新しい職員に申し送りが出来てなくて送迎のやり方が違う。他の利用者からもサービスが変わったとよく聞く。
相談解決の結果	送迎時の介助方法を夕礼時に確認した。 新しく入った職員には送迎時の介助方法を伝達する。

本館ショート

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉 利用者のご家族より「朝の薬を飲まないまま帰ってきた」と連絡を受けた。
相談解決の結果	・入所時の荷物確認の際、処置ポーチ内に内服薬の見落としがないか再度確認し、写真を撮る時も、袋が重ならないよう気を付けて撮影する。 ・未確認の薬は個票と照らし合わせ、フロア用薬タッパー内も確認する。 ・申し送りのない薬を発見した際は個票と照らし合わせ、その後看護師、相談員報告し状況を確認する。

デイ

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
男子トイレの個室が空になっていたのに開けると女性が入っていて驚いた。トイレの絶対数が少なすぎるのではないか。	
相談解決の結果	
トイレ誘導時間は職員が案内する。トイレについては来年度予算に向け検討する。	

ユニット特養

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
床に水がこぼれていたのを職員に伝えたが、すぐに対応せず、居室にいる方を起こしに行ってしまった。もう一人職員がいたがパソコンを操作していた。滑って転んだら大変なことになる。最優先で対応するべきでないか。	
相談解決の結果	
面会時、家族等から声をかけられたことにはまず対応する。勤務時間外でも家族が声をかけてきた場合は、話を聴き対応する。対応できないときはフロアにいる職員に対応を依頼する。	

ユニット特養

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
退所してから請求が発生し、請求書を送る際には事前に連絡してほしい。内訳についても説明してほしい。	
相談解決の結果	
退所後請求書を発送する際には相談員が内容を確認し、事前にご家族に連絡を入れる。また、事務との連絡をスムーズに行う。	

デイ

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
送迎車のドアノブが壊れていて外から開けられない状態であるにも関わらず、修理に出さずそのままお客を乗せていた。	
相談解決の結果	
すぐに修理に出す旨をお伝えし謝罪した。	

訪問

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
買い物代行でパンの購入を依頼したが、第一希望のパンがなく、第二希望のパンを購入した。他店を探して、第一希望のパンを購入してくれないのか。	
相談解決の結果	
希望されている品物がなかったら、利用者に連絡し、直接購入してよい品物を確認する。	

訪問

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
訪問に来てくれたヘルパーが足浴用のバケツを片付けずに帰ってしまった。タオルの手洗いも断られた。買い物でも私が欲しくないものをすすめられ、いらぬのに購入させられた。	
相談解決の結果	
利用者が片付けはしなくてもよいと言っても、計画内容に添ったサービスを行うように周知する。	