

苦情解決について

特別養護老人ホーム高麗では社会福祉法第 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 31 年 4 月～令和元年 6 月

本館特養

意見・要望等の内容	〈利用者〉、〈その他〉 妹が面会に来て、飴をもってきてくれたが取り上げられてしまった。 今まで自由にしてくれていたのにどうなっているのか。
相談解決の結果	本人管理だと 1 日で全部食べてしまうこともあるので、希望があった時 1 日 3 個を目安に渡している。こちらで管理させてほしいことを本人に説明し、忘れてしまうことがあるのでその都度説明することにする。

ユニット特養

意見・要望等の内容	〈家族〉、〈職員の対応〉 トイレで転倒、転落し、家族に連絡を入れるも不通。翌日もつながらなかった。その後着信履歴を見た次男様から連絡が入ったが、担当不在(宿直対応)で連絡できず、翌日の朝の対応となり、その間ご家族は何かあったのかと不安な気持ちで過ごされた。
相談解決の結果	連絡して不在であっても着信履歴を見て夜間に連絡が入る場合もある。必要に応じて、宿直員にその旨伝え、担当に連絡してもらうようにする。

居宅

意見・要望等の内容	〈包括支援センター担当〉、〈職員への対応〉
<p>中部包括担当者様より利用者様がケアマネの変更を申し立てているが、現状を確認したいとの連絡があった。利用者様の次女様には暫定プランの交付に理解がいただけず、また担当ケアマネが親身に対応してくれないとの不満を持っていることが分かった。</p>	
相談解決の結果	
<p>自宅を訪問し、病院をタライまわりにされたことや病状に対する配慮が足りなかったことを謝罪し、暫定プランについても、ゆとりをもって相手のペースに合わせ、理解いただけるよう丁寧な説明を心掛ける。</p>	

デイ

意見・要望等の内容	〈家族〉、〈その他〉
<p>家人から、デイサービス利用時に隣の方がふらついて倒れそうになり支えたことがあったそうだが、それ以降腰が痛くて整形外科に通っている。本人の意思で行ったことではあるが、座席について配慮して欲しい。</p>	
相談解決の結果	
<p>利用者様は、隣の方が大変そうなら手を出して支えることは当たり前のことであるとおっしゃるが、無理をさせたくないの、自立している方の席に移動していただくよう提案した。また気になる方がいたら職員に声をかけていただくようお願いした。</p>	

デイ

意見・要望等の内容	〈家族〉、〈職員への対応〉
<p>職員が送迎車を間違えたため、連絡して戻ってくるまで出発できず、朝一番のお迎えの予定が10分遅れてしまった。</p>	
相談解決の結果	
<p>出発前に必ず配車表を確認するよう徹底した。また今回は代車であったため気付かなかったということもあったので配車表の代車のところに色を付けてわかりやすくした。</p>	

本館ショート

意見・要望等の内容	〈他のデイの担当者〉、〈職員への対応〉
ショートステイ退所後、別のデイサービスを利用中に足の痛みを訴えたので確認したところ、足の指に血豆のようなものができており、本人は「朝リフトにひかれた」と話している。	
相談解決の結果	
定例会で、リフトの操作時には足元も確認するよう周知した。また操作に不安がある場合は事前に確認するよう伝えた。	

本館特養

意見・要望等の内容	〈家族〉、〈職員への対応〉
入院中にもかかわらず寿司会食の日にお寿司を注文され、4月に請求引き落としされた。5月の請求はその分を差し引いた金額で請求するはずであったのに寿司代が引かれていなかった。	
相談解決の結果	
注文する前に利用者が食べられる状態かどうか確認する。注文後も状態が変化した場合は連絡する。キャンセルが出来ない場合でも、代わりに食べられる人がいるか確認し総務に連絡し、情報共有を密にする。	

本館ショート

意見・要望等の内容	〈家族〉、〈職員への対応〉
ショートステイの迎えの時間は守ってほしい。今日も15分くらい早く来たが、着替えやトイレ等の準備もあるので困る。外で待っていてくれるが待たれるとかえって焦ってしまいこれも困る。	
相談解決の結果	
ショートのお迎えの時間は守るように徹底する。予定より早く着いた時は呼び鈴等は押さず予定時間まで外で待機し、時間になったら呼び鈴等で知らせる。	