

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：令和 2 年 1 月～令和 2 年 3 月

本館ショート〈職員への対応〉

意見・要望等の内容	最近、祖母がショートに行くのを嫌がるようになった。理由を聞くとみんなの前で裸にする。嫌がっても聞いてくれないとのこと。認知もあるが、利用の度に行くのを嫌がるので心配である。羞恥心に対応した介助と、女性職員による介助を検討して欲しい。
相談解決の結果	現場の職員に状況を聞いたが確認はできなかった。ほかに理由があるかもしれないので、本人への節度を保った言葉がけ、羞恥心に配慮した対応、同性による介助で対応することとし職員に周知した。

きすみれ〈職員への対応〉

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉 前回、S サイズのパンツをはいて帰ってきた。通常は L サイズなので、気を付けてほしい。
相談解決の結果	謝罪の上、職員で情報を共有し改善していく。

ユニット特養（職員の対応）

意見・要望等の内容	
間違えて関係のないクリニックに入所者の名前が載った書面がファックスされてきた。どのように処理すればよいか。	
相談解決の結果	
謝罪し、送られた文書の廃棄を依頼した。今後は以下 3 点の確認を行う。①送信する前に宛先があっていることを指さしで確認する②ファックスを依頼された場合は依頼者とともに宛先を確認し復唱する③押し間違えないよう落ち着いて行う。	

居宅（職員の対応）

意見・要望等の内容	
夜の弁当が配達されない。連絡調整をしっかりとってほしい。	
相談解決の結果	
ショートステイの予定が今週から翌週に変更になっていたため配達されなかった。ショートステイ等の予定が変わったときは他のサービスの調整が必要かどうか確認するよう周知した。	

デイ（職員の対応）

意見・要望等の内容	
輪投げをやっている時、職員がバックを勝手に出して何かを探していた。人のものを勝手に触らないで欲しい。	
相談解決の結果	
現場の職員に状況を聞いたが確認はできなかった。カバンの中を確認する必要があるときは、本人の了解を得て確認する。	

ユニットショート（職員の対応）

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
ショートからの帰り、インターホンを鳴らしてもらったが体調不良ですぐに出れず、やっとの思いで出た時は応答がなかった。車があるのは確認できたが3階まで上がって来てくれない。しびれを切らして何とか下に降りた。もう一度呼び鈴を押し3階まで送ってほしかった。	
相談解決の結果	
送迎時は3階まで上がり玄関のインターホンで呼ぶことを徹底する。	

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
目が悪いことを話したら馬鹿にされたような言い方をされ担当職員も一緒にみんなで笑われ嫌な思いをした。チケットの購入方法も聞いたが良くわからなかった。しっかり説明して欲しい。	
相談解決の結果	
認知症の症状がある方で何度か説明したが、覚えていないことが多い。今後も丁寧に説明しチケット購入の際は職員が付き添う。目が悪いことも再度職員間で周知し、多めに声掛けをし、安心していただく。	

デイ（職員の対応）

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
母が受診の結果入院したとの連絡をもらった。ケアマネが変わると聞いたが誰に変わったのか。	
相談解決の結果	
連絡が遅れたことを謝罪した。今までの担当ケアマネが部署移動となった。4月にケアマネが入職予定でありそのものが正式に担当となる。それまでは別のものが担当させていただくことをお伝えし了承いただいた。	

本館特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
薬局から患者が生活保護の対象となったと連絡があった。医療費の請求方法が変わるので事前に高麗から連絡が欲しかった。	
相談解決の結果	
家族から申請をした事は聞いていたが、先日、市から生活保護が決まったと連絡がありわかった。今後は申請を確認した時点で診療所等と薬局に連絡することにする。	

事務

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
利用者の後見人の方が、利用者の郵便物の中に別の人の医療費の通知書が紛れ込んでいたと返送に來られた。(未開封)	
相談解決の結果	
利用者様の個人情報であることを今一度自覚し、封入後に再度確認するようにしていく。	

本館特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
面会時、父から介護の方から食事の件等複数の相談があり、気に病んでしまったと言っていた。何かあれば娘である私に言って欲しい。	
相談解決の結果	
相談事があれば、重複しない為にもフロアの職員で共有したうえで相談し、その記録をPCに残す。このケースの場合、相談する相手は娘さんに統一する。	

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
相談解決の結果	

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
相談解決の結果	

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
相談解決の結果	