

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	吉田靖基(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 10 月～令和 2 年 12 月

特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
面会時、口元の汚れが見られた。整容はきちんとしてほしい。	
相談解決の結果	
フロア職員に共有。食事介助及び口腔ケア後特に注意し確認していく。	

特養

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
職員によって食事前のケア、食事後のケアのやり方が違う。入浴後は、水分をすぐに飲ませてあげて欲しい。	
相談解決の結果	
フロア職員間で対応の統一が出来ていなかったため、共有し対応の統一を図った。入浴後の水分は出来るだけ早く対応する。	

特養

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
全粥について、水分が多い日もあれば、少ない日もある。お粥の提供にばらつきがあるので気になる。	
相談解決の結果	
厨房のわずかな火加減で出来上がりに差がでている。毎回記録に残し炊き方の均一を図っていく。	

ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
利用時転倒し額を切ってしまった。以前会議でセンサーの使用をすることとなっていたが、使用されていなかった。骨折すると大変なので、センサーをしっかり使用してほしい。	
相談解決の結果	
センサー機器を使用される方が重なってしまった日だった。日中と夜間でも必要者が異なるため、情報の共有確認をしながら必要者が多い日でも対応していく。	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>介護職員より「履いている靴が古くなってきた」と言われ、利用者自身大変気にしてしまった。自宅に帰った後も家人に訴えが続く様子があった。</p>	
相談解決の結果	
<p>職員の何気ない言葉であってもお客様に対して傷つけしまうこともあるため、今一度そのことを念頭においた対応が出来るよう他の職員とも共有した。</p>	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>送迎職員に何度かその日の食事量を確認したが、いつも「分かりません。」と言う。1回なら分かるが毎回分からないという対応はどうなっているのか。</p>	
相談解決の結果	
<p>送迎時ご家族との関わりの重要性について職員間で共有する。職員ひとりひとりの行動や言動がご家族に不信感を与えてしまうため、統一した対応が出来るよう共有した。</p>	

居宅介護支援

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>今まで関わりがあまりなかった家人より電話あり、後期高齢者医療保険証がない。封筒が開いている。どうしてくれるんだ。警察に被害届をだす。等の連絡があった。</p>	
相談解決の結果	
<p>関わりのある事業所にも確認した。利用者様には認知症状が見られ、今後グループホームに入居予定であった。家人のお気持ちを傾聴させて頂き、キーパーソンとなる家人に事情をお伝えし、家族間で調整をして頂いた。</p>	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈情報伝達が出来ていない〉
<p>家人よりデイサービスの送迎がこない。寒い中高齢者を長く待たせたことは納得できない。風邪をひいたらどうするんだ。との連絡があった。</p>	
相談解決の結果	
<p>送迎の時間がいつもと異なり遅くなってしまった。そのような時は事前に連絡を入れ自宅内で待つ頂くようにする。</p>	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
デイサービス利用後、別の方のあたたかい目を入れてしまったとの連絡がデイサービスよりあった。入れ間違えないようにしてほしい。	
相談解決の結果	
あたたかい目をお返しする際、名前をしっかりと確認にお返しをするようにする。	

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
相談解決の結果	