

## 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	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 4 月～令和 2 年 6 月

### 本館特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉 新型コロナウイルス感染症の施設対応に関して、面会が必要としている利用者には面会の許可をして欲しい。
相談解決の結果	看取り期に入ったお客様の家族等は、体調確認をさせて頂き施設で定めた時間内で面会をして頂く。

### デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉 活動を担当する職員が自分の名前を名乗らないのは気になる。利用者が職員の名前が分からず「おい」等と呼ぶのも失礼だと思うので、そう呼ばれないやり方をすべきではないか。
相談解決の結果	現状、職員によって自己紹介をしてから活動に入る人もいればそのまま活動に入る人もいる。今後職員が活動に入る前に、担当者名を乗るようにしていく。

## 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>眼鏡を他の利用者が間違えて持って行き、後日戻ってきたがその件について職員間の中で情報が共有出来ていない。利用中に起こったことは共有してほしい。</p>	
相談解決の結果	
<p>お客様に関する情報の共有は普段、パソコンに入力し、職員間で情報の共有が出来るようにしているが、今回は口頭で伝えたのみだった。しっかり職員間で情報の共有が出来るように、パソコンに入力するように改めて職員間で共有する。</p>	

## 居宅介護支援

意見・要望等の内容	〈その他〉
<p>外部事業所より、「他事業所あての個人文章が FAX で送られてきた。」との連絡があった。</p>	
相談解決の結果	
<p>外部に FAX を送る場合は、送信前に再度送り先の FAX 番号を確認してから送るようにする。</p>	