

## 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 7 月～令和 2 年 9 月

特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
高麓請求書の封筒が大きく、ポストからはみ出してしまふ。近所の方に郵便物が溜まるのをみられてしまふのは嫌だ。	
相談解決の結果	
ご自宅に送る郵便物は中身書類のボリュームで封筒の大きさを変えている。個々の家庭状況もあるため、個別に対応していく。	

特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
家族に連絡なく母の散髪が行われた。お金がかかることは連絡してほしい。散髪は希望に沿って切って欲しい。	
相談解決の結果	
散髪予約方法が職員間で統一されていなかった。そのため再度予約方法の確認を職員間で行い統一した。また散髪の方法も本人家族の意向も組みながら行って行く。	

特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>入居者弟の孫の内祝いが高麗に届いた。ご家族に連絡せず開封し中身のお菓子を入居者本人様に召し上がっていただいた。後日家人が知り、お返しがあつたことへのお礼も出来ないまま日にちが経ってしまった。このような場合は連絡が欲しい。</p>	
相談解決の結果	
<p>届け物があつた際にはご家族に連絡を入れ、了解を得てから対応する。</p>	

特養

意見・要望等の内容	〈情報伝達が出来ていない〉
<p>家人の希望により昼食介助をする連絡を高麗に入れ了解されたが、家人が来た時には食事介助がすでに終わっていた。連絡を事前に入れてあつたので職員間の連絡をしっかりとって欲しい。</p>	
相談解決の結果	
<p>職員間の連絡共有が不十分だったため、情報が抜けてしまった。情報共有がスムーズに行えるようインカムの活用を行う。</p>	

特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>夜間特養介護職員から家人に施設携帯から連絡をした。しかし家人は登録していない番号からは出ず連絡が取れなかった。それであれば夜間連絡用携帯の番号を事前に教えて欲しい。</p>	
相談解決の結果	
<p>夜間家人への連絡方法手順を変更しご家族様にお伝えしてある番号から電話するようにする。</p>	

特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>家人が面会に来館された際、介護職員が他の認知症状が見られる利用者に対して「うるさい・・・。」等の発言が聞かれ、職員の言動に疑問と不安を感じた。</p>	
相談解決の結果	
<p>該当職員と面接し、事実確認をした後指導した。今後同じようなことがないよう他の職員とも共有し指導していく。</p>	

### 特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
母が別の方のパジャマを着ていた。他の方のパジャマを着せるのはやめてほしい。	
相談解決の結果	
居室のタンスに入っていたパジャマを名前等の確認をせず着せてしまった。洗濯後職員が間違えて入れてしまったと思われる。着替えの際も名前等を確認をしてから介助する。	

### 訪問介護

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
「負担限度額認定書」「負担割合証」をコピーをするため書類を探そうとしたが、テーブルの上が散らかっていたため見つけられず時間がかかってしまい怒らせてしまった。	
相談解決の結果	
お客様にお伝えする時に出来るだけ事前に証書の色や形を確認してから、対応するように心掛ける。	

### 特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
家人より、面会時居室の日めくりカレンダーが2日間変わっていなかった。月日、曜日を意識して生活できるように介護職員さんにはサポートしてほしい。	
相談解決の結果	
ひとつひとつの行動が、何のために行っているのかを再度職員で共有し、介護職員以外でも対応できるようにする。	

## 特養

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
家人面会時居室テレビ前に名刺大のハードケースが折れ曲がり、先の尖った物が置いてあり危険だと感じた。しっかり環境整備をして欲しい。	
相談解決の結果	
職員がお部屋に訪室した際、不必要な物があつた時はそのままにせず撤去し環境整備に努める。	

## ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
お客様より、身体が大変になってきたが、自分が行きたい時にトイレに行きたい。困って呼んでも職員が近くにいない。	
相談解決の結果	
お客様の排泄間隔も考えながら声掛け等を増やしていく。	

## ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
家人より、居室の変更を頼んだが、対応が遅い。妻のオムツ交換は女性職員だけにしてほしい。	
相談解決の結果	
職員配置等もあるため、出来る限りでの配慮で対応する。	

### ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
家人より、荷物をまとめている際、それを見ていた職員は手伝ってくれなかった。また、荷物を乱暴に床に置いた。丁寧に扱って欲しい。	
相談解決の結果	
お客様の大切な荷物の為、扱いは丁寧にしよう指導した。	

### 居宅介護支援

意見・要望等の内容	〈情報伝達が出来ていない〉
他事業所のデイサービスの予定であったが、迎えに来ない、どうなっているのか。	
相談解決の結果	
毎月家族の都合で利用変更があるため、家族より来月のカレンダーを頂き作成しているが、見落としがあった。作成時にはしっかり確認をする。	

### デイサービス

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
デイサービスで出される白湯が、いつも何か沈殿している。湯のみの洗浄をもっとしっかりして欲しい。	
相談解決の結果	
湯呑の漂白は週2回行っているため、ポット内の洗浄を重点的に行う。	

## ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>ケアマネより連絡あり。下剤服用の件でショート職員と話し合い内服をしないこととなったようだが、もらった記録には違う表現で書かれていた。話し合われた内容や言葉を正しく記載してほしい。</p>	
相談解決の結果	
<p>お渡しする記録用紙は印刷後必ず再度確認し、記載表現や内容で気になる箇所は他職員にも再度確認をとる。看護職員、介護職員で改めて共有する。</p>	

## 事務所

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>請求書の金額が誤って送られてきた。その為高麓事務所に連絡をしたが、その際事務所職員の対応が横柄だった。横柄でない対応をしてほしい。</p>	
相談解決の結果	
<p>請求書作成時、前月分と差誤がないか確認しながら作成する。利用料送付の際、領収書（前月）と請求書（今月）の金額を確認しながら封入していく。電話対応、来客対応時の言葉遣いについて、気になることがあれば周りの職員からも指導し、サービス向上に努める。</p>	

## 訪問介護

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>不定期に訪問する家人より、前回訪問した時には見られなかったがこの5日間、外の水道が出っぱなしになっていた。水道代がかなりの金額になる、どうしたらよいか？との訴えがあった。</p>	
相談解決の結果	
<p>訪問した職員に確認したが、外蛇口は使用していなかった。お利用者本人に認知症状もあるため、キーパーソンの家人に報告させて頂き、調整して頂いた。</p>	