

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 3 年 1 月～令和 3 年 3 月

ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ショートステイから帰宅後、歩行状態が今までより悪くなっていた。在宅生活を続けていくためにも身体の動きを維持していきたい。安心してサービスを使いたい。	
相談解決の結果	
ご自宅での様子ニーズを職員全体で共有をし、身体状態を落とさず、帰宅して頂けるように関わっていく。	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
家人よりあたたかい目に帰りの時間を記載してあったが時間を過ぎても、帰りの送迎がなかった。事前に伝えてあったため希望時間に送迎して欲しい。	
相談解決の結果	
家人よりあたたかい目に記載されたコメントを職員間でしっかり共有し抜けの無いよう口頭だけではなく特記にも記載し共有する。	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
利用中職員から「黒い服は着ては駄目」と言われ、帰宅後も言われたことを気にしてしまった。	
相談解決の結果	
自分の行動や発言が、自分の意図とは違う形でお客様に伝わり誤解を招くことがある事を職員間で共有し、お客様の気持ちに配慮しながら会話する事を徹底する。	

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	

