

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	西形茂樹、塩澤英雄

苦情解決結果報告

期間：令和 3 年 4 月～令和 3 年 6 月

ユニット型特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
コロナウイルス感染予防対策の一環として、1 階正面玄関横での窓越し面会を申し込み実施してもらったが、職員が母の近くにいるため込み入った話が出来ず残念だった。	
相談解決の結果	
入居者の状況や介助量も考慮しながら、出来る範囲で、ご家族間で落ち着いてお話出来るように配慮していきたい。	

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
使用したポータブルトイレが、部屋にそのままだったため、職員に伝えると「自分は当番ではない。」と言われた。他の施設ではこのような対応はしない。気持ちよく過ごしたい。	
相談解決の結果	
職員間の中で、対応方法、片付け時間等の統一が不十分であったため、周知していく。お客様からの要望等当番でない職員でも、サービス業として、すぐに対応ができるように指導していく。	

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>本人が言っている転倒日と、記録でもらった転倒日が違う。また記録の入力表現にも誤りがあった。何が本当か分からなくなってしまうため、今後はこのようなことがないようにしてもらいたい。</p>	
相談解決の結果	
<p>お客様から転倒した等の訴えがあった際、勤務職員が状況の確認し記録に残す。外傷等を発見した際にも記録に残す。</p>	

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>ある職員の介護は受けたくない。パット交換する時にきつく横に向けるのが嫌だ。身体の負担に配慮した介助をして欲しい。</p>	
相談解決の結果	
<p>フロアー間で相談内容を共有し、接遇課題について協議した。名前があがった職員には個別面談、指導し対応の改善を行った。</p>	

ユニット型ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
予定の時間になっても送迎車こなかった。遅くなるようであれば連絡が欲しい。	
相談解決の結果	
他の仕事の集中し、送迎を失念してしまった。仕事の優先順位を見直し、送迎表の確認を徹底する。	

ユニット型ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
依頼してあったワセリン塗布ができていなかったり、自宅到着時補聴器が外れ車内に落ちていたこともあった。依頼したことを含め誠実に対応して欲しい。	
相談解決の結果	
介護、相談、業務員で申し送り時間を新たに設ける。また介護職員が家族の要望にたいしてどのように対応したか等を支援経過記録に記載するようにした。	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
浴槽内に髪の毛や垢等が目立つ。不快な気持ちになった。きれいな湯船につかりたい。	
相談解決の結果	
湯船は垢とりネットを使用したり、循環器で綺麗にしている。しかし気になる時は個浴をおすすめしたり他の浴槽でも対応出来るように柔軟に対応していきたい。	

事務

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>遠方に住んでいる家人の代わりに、近所の方が善意で高麗窓口にコロナの予防注射に関わる問診票を持ってきてくださった。未開封だったため、サインが必要である趣旨を伝えた。その後家人から電話があり、事前に相談員に伝えてあったが、高麗内で情報共有がしっかり出来ていないことご指摘を受けた。</p>	
相談解決の結果	
<p>相談、看護、総務間で情報が共有できるように、情報共有をこまめに行っていく。</p>	

事務

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>逝去後家人より連絡を頂いていたにもかかわらず、口座引き落としを止める手続きが出来ておらず、利用料の引き落としがされてしまった。その際家人が事務所に電話したところ事務員の対応が横柄だった。</p>	
相談解決の結果	
<p>事前に伺っていた手続きを滞りなく行い、お客様対応に関しては、施設内研修を含め、外部の接客研修も利用しながら対応の仕方を勉強していく。</p>	