

## 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	西形茂樹、塩澤英雄

## 苦情解決結果報告

期間：令和 3 年 7 月～令和 3 年 9 月

### 本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
家人様より 5/15 ショートステイ利用時転倒骨折した時の説明を受けていない。説明して欲しい。	
相談解決の結果	
家人への説明は、電話や立ち説明だけではなく、説明の場を設け説明をさせて頂く。	

### ユニット型ショートステイ

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
帰宅後カバンの中から、洗濯物と一緒に使用済みのリハビリパンツが入っていた。加えてトイレ行った際、沢山のトイレトペーパーを股に挟み濡れてしまうため、確認して欲しい。	
相談解決の結果	
職員間でお客様の身体状況やリハビリパンツの使用情報の共有を行い、再発防止に努めた。	

#### 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〉
家人様より、ショート利用者に対する感染症対策が緩んできていると感じ、気付いた点についてご意見を頂く。施設全体で見直す機会にして欲しい。	
相談解決の結果	
全部署長を中心に職員全員に対し、再度感染症対策を共有し、見直しを行った。	

#### きすみれ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
昨日帰宅後急変し、緊急搬送となった。前日の様子を教えて欲しい。痰がらみが強い時は対応して欲しい。	
相談解決の結果	
吸引対応については、看護職員勤務時であれば看護職員が対応をおこなう。不在時で対応が必要な状況の際、家人、ケアマネ等に相談し必要な対応を行う。 体調の変化が見られて医療的な対応が必要になってきた時期には、ケアマネに相談し担当者会議を開き統一した対応ができるようにしていく。	