

## 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 10 月～令和 3 年 12 月

### デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
昼食に「豚と里芋の煮込み」が提供されたが、豚肉が取り除かれ野菜のみ主菜だった。お肉は柔らかいソフト食の提供でお願いしてあったが主菜からお肉が無い状態だと寂し昼食であった。お肉が食べられないわけではないため、改善して欲しい。	
相談解決の結果	
主菜が肉と野菜が一緒になっている煮物や炒め物に関しては、ソフト食で統一して提供させていただきます。	

### デイサービス

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
デイサービス利用後自宅に帰宅した際、あたたかい目に付箋が 2 枚貼ってあった。付箋の内容が他のご利用者の内容が書いてある物だった。個人情報にもなるためこのような事がないように個人情報を扱って欲しい。	
相談解決の結果	
職員の申し送りで使用される付箋メモがノートから剥がれあたたかい目に付いてしまったと思われる。今後このようなことがないように付箋メモを申し送りノートに貼るときは剥がれないようにテープで貼るようになる。	

## ユニット特養

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
<p>ご利用者様より、特定の職員に入浴介助を行ってほしくないとの話があった。特定の職員が怖くて対応がきつい。トイレコールも待たされる。オムツ交換の際、声掛けもなく介助された。工作中活気も感じられない。そのため特定の職員のケアを頼みたくない。</p>	
相談解決の結果	
<p>対象職員と介護責任者が面談しご利用者の訴えを伝え指導した。その結果①フロアでの態度、ご利用者への声掛け改善②コール対応についてすぐに対応出来ない場合はその旨を伝え、対応が遅れる場合は一言声をかける③入浴時の温度はご本人と一緒に確認することとし、ご利用者ご本人様にも改善案を伝え了解頂いた。</p>	

## 居宅介護支援

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
<p>訪問介護の訪問時間変更を事前にケアマネより介護者に連絡して了承いただいた。しかし介護者より「訪問介護が来ない、連絡もない。」との電話があった。待機していた別の訪問介護職員が直ぐに自宅を訪問し、介護者の話を伺った。その際訪問介護職員よりご家族に朝、訪問時間変更はケアマネより連絡があったと思いますと伝えると。「そんな連絡はうけていないと」介護者からの返答があった。その際時間変更等はしっかり連絡がほしい。ケアマネとすぐに連絡がとれる用にしてほしい。ケアマネを変更して欲しい。との訴えがありました。</p>	
相談解決の結果	
<p>介護者お気持ちが落ち着き、改めてケアマネ職員とお話しして頂く。ケアマネへの連絡方法について納得して頂き、担当ケアマネも変更しないで現任者に担当して欲しいとのご希望があったため変更せずに対応する。</p>	