

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	吉田靖基(施設長)
苦情受付責任者	吉田靖基
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 4 年 1 月～令和 4 年 3 月

デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
訪問介護職員が朝サービスに入った際、鍵ボックスの中に鍵が入っていないなかった。鍵ボックスの暗証番号を知っているのは家族とデイ・訪問介護職員だけである。後日鍵は自宅内で見つかったが事業所は気をつけて欲しい。	
相談解決の結果	
鍵ボックスの鍵を閉める際、4 桁番号ダイヤルを一部だけでは無く、4 桁全て回す。また鍵に鈴を付ける。	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
きすみれより帰宅後 18 時頃、母が嘔吐した。嘔吐物の中にはシチューらしき物が見られた。母はシチューが苦手なので提供は控えて欲しいことを伝えてあったと思うが提供しないで欲しい。	
相談解決の結果	
職員、調理員に食べられない物を再度周知する。	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
肉食全般が苦手と聞いていたが、昼食がお弁当スタイルで2種類の肉料理が出た。肉は食べたくないので出さないで欲しい。	
相談解決の結果	
禁食が多いお客様の為、普段代替献立で完全に別工程で調理をしていた。調理後、代替メニュー提供者用のバットに集め、保温後、各お膳に配膳するが、その際の実ミスとされる。代替メニューをまとめるバットは、今後ビニールテープで色分けし、一目で分かりやすいものに変更する。提供前、禁食者の副食は必ずフタをあげ確認する。	

本館特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
請求書と一緒に母の様子分かる写真を送ってくれるが撮影日の日付を入れて欲しい。他の家人にも見せるのに日付がないといつのものなのか分からないため。	
相談解決の結果	
写真には日付が直接入れられる時は入れた物をお渡しするが、直接日付が入れられない時は、写真の裏側に日付を書いてお渡しするようにする。	