

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	森拓也(総務部長代理)
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 4 月～令和 4 年 6 月

デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様向かいの家人よりご利用者様が高麓デイサービスセンター利用日の送迎時に高麓車両を自宅側に駐車され、自車が出入りできなくて困るとのご意見。	
相談解決の結果	
送迎時は利用者宅側の道路に駐車し、周辺宅の車の出入りに留意して駐車するように共有、指導した。	

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
家人よりご利用者様ご本人の意向で寝巻やマスクの脱着、交換を実施したとのことだが、ご本人の中での認識が異なり、ニーズを叶えてほしいとのご要望。	
相談解決の結果	
お客様の状態を職員で共有し、より工夫や意識をしてご本人の中で認識が合致するようなケアをしていく。	

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
家人より目薬と臀部の薬事処理が不足していたとのご意見。	
相談解決の結果	
シフト交代の際、処置内容を必ず確認し、情報を共有する。 未実施であれば、メモ等で必ず情報伝達を行うよう指導した。	

その他

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
市民の方より高麗の車両に煽られるような感じがしたとのご意見。	
相談解決の結果	
ドライブレコーダーで確認したところそのような印象は受けなかったが、人により受ける印象が異なるので、引き続き法低速度を守りつつ、適切な車間距離を空けるよう指導した。	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様ご本人より昼食時の給食に髪の毛が混入していたとのご意見。	
相談解決の結果	
混入経路等不明であったため、謝罪し、配膳時にテーブルにて食器蓋を開けて混入を防ぐようにしていく。	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様ご近所の方より送迎時の後車行為が外作業時の家人との接触事故の危険性があるため、安全のため近隣の駐車場を使用してUターンをしてほしいとのご意見。	
相談解決の結果	
駐車場所所有者の承諾を得て、当該所でUターンを行うことにした。	

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
家人より経管栄養注入の記録がなかった。実施していないのではないかというご意見。	
相談解決の結果	
記載漏れの謝罪を行い、実施したことを確認し、その旨を伝える。介護記録ソフトで記録を入力しやすいよう定型文を設定した。また、各シフト勤務者が記録内容の確認を徹底するよう指導した。	