

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	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 7 月 ～ 令和 4 年 9 月

本館特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
出入りリネン業者よりリネン用品の仕分けが分別できておらず、感染症のリスクもあるため分別をしてほしいとの苦情。	
相談解決の結果	
特養介護課にて分別方法を把握していなかった中途入職の職員等にマニュアルで周知し、リネン個所にも誰もがわかるよう分別方法の掲示も行うようにした。	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様ご本人より魚釣りゲームのレクリエーションを他利用者と一緒に愉しんでいたところ、自分がよく釣るため、自分だけハンデを課せられ、嫌な思いをしたとのご意見。	
相談解決の結果	
ご意見をよく傾聴し、謝罪をし、納得を得た。また、職員に対してお客様への言葉がけの仕方の指導を行い、全員が共有。お客様が気持ちよく過ごしていただけるサービス提供を行っていく。	

居宅介護

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
高麓訪問介護ステーションご利用者様の家人より、ご利用者様がサービス利用をごねるとケアマネージャーから指摘された等、ケアマネージャーの発言について嫌な気持ちを感じるが多い。	
相談解決の結果	
ご意見をよく傾聴し、謝罪をし、当該ケアマネージャーに指導した。家族の想いを大事に、利用している事業所と連携し、対応していく。	

ユニットショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様の家人より普段酸素供給はしていないが、記録に酸素供給の記載があり、且つ事故との記載があったが、詳細は聞いておらず、何があったのか知りたいとのご意見。	
相談解決の結果	
ご自宅では、酸素供給をされていないが、医師よりサービス利用時は常時指示された量の酸素を供給するよう指示があるため行っていることを説明。その供給時に酸素ボンベから酸素ボックスでの供給の切替が出来ていないことに気づき、同様の件が起きないように職員同士にヒヤリハットとして記載するところを、「事故」と記載してしまい、家人への記録にも残してしまった。その点を説明し、謝罪。理解を得た。	

ユニットショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様ご本人より、宿泊時夜間排泄のため、ナースコールを押すがその際、受け答えをしない職員がいる。返事がないと自分がコールをしっかりと押せたか不安になるとのご意見。	
相談解決の結果	
コールがあった際、必ず返事をする。また、すぐに伺えない場合は、伺った際にお詫びすることを職員に指導した。	

ユニットショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様ご本人より、他のご利用者様がマスクをずらしているの、コロナ感染者が多いこの時期だからマスクをちゃんとするように注意してほしいとのご意見。	
相談解決の結果	
しっかりとマスクを着用されていないご利用者様に声掛けをさせていただく。	

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送迎車での送迎人数が密になりすぎているとのご意見。	
相談解決の結果	
コロナの感染拡大時のご意見。乗車定員内ではあるが、送迎車にゆとりがある日は、各車の送迎人数を少なめにし、換気を充分したうえで送迎を実施する。	