

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 10 月 ～ 令和 4 年 12 月

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様家人より、面会に行った際、靴下を履いていなかったの、聞いたところ、滑らないようにと説明されたが、そのあと靴下を履いたまま起床介助していた。また介助の仕方が慣れていないように見えた。久しぶりの面会で自分の母のことをよく理解してくれていて介助に慣れている職員もいなくなっているの、心配であるとのご意見。	
相談解決の結果	
ケアが矛盾していた点、ご心配をおかけしたことに謝罪。職員も入退職や異動で介助者の変化があるが、一部の職員の入替であり、ご本人の状態を理解している旨を伝える。また、ショートステイのお客様はご自宅に住まわれることから、高麓内の過剰なケアによって身体機能が低下してしまわないようにケアをすることを職員全員に統一。また、ご家族に不安に思われるような声掛け、態度、姿勢がないように教育していく。	

本館特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様家人より入居から 3 日目に面会したところ、入居時と同じ服装で、毎日着替えないことに驚いた。声掛けをすれば着替えはできるので、認知症や行動力の退化等が進まないよう今できることを継続してできるようにしてほしい。人間として尊厳のある暮らしを守ってほしい。清潔を保ち、気持ちよく過ごせるようにしてほしいとのご意見。	
相談解決の結果	
これまでの生活、家族の思い等のアセスメントや入居後の生活の説明等、ケア方法の組み立てなどが十分にできていなかったことをお詫びする。担当介護部署と共有し、着替えを生活習慣として継続できるような	

ケアを行っていく。その際、ご本人の意思確認も含め、言動等の変化を記録し、ご家族に共有していく。

デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>ご利用者様ご家族より、送迎員の対応が乱暴（粗野）で不安を感じているとのことご意見有。目を合わさず挨拶、ドアを閉める勢いが強い等。何か自分に非が合ってそんな態度をとっており、その矛先がご利用者様本人に行くのではという不安のご意見。</p>	
相談解決の結果	
<p>傾聴し、謝罪した。本人の確認をした結果、本人には自覚がなく、またその意図もなかったが、自身の行動によっては相手方がそう感じてしまうため、挨拶やドアの開閉等の接遇・所作面を意識してもらうよう指導。お客様の安全を確保しながら、ご家族にも安心していただいでサービスを利用してもらえよう、職員が意識をしていく。</p>	