

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 5 年 1 月 ～ 令和 5 年 3 月

居宅

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
関連施設職員より利用者の体調不良の件で居宅介護事業所番号に連絡したが、話し中でつながらず、翌日に連絡も話し中。施設の代表番号にかけて要件を果たしたが、電話が繋がるようにしてほしいとのご意見。	
相談解決の結果	
居宅介護事業所の電話番号が契約の問題で 2 回線しかないため、2 回線電話を使用していると、繋がらなくなってしまう旨を説明し、謝罪。施設代表番号を関係各所にアナウンスしていくと共に、代表番号への転送手段を模索していく。	

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
主介護者様よりショートステイ利用中の様子を見たが、経管栄養なのに食事摂取の記録があった。以前も注入の記録が誤っており、いい加減な介護をしていると感じているとのご意見。	
相談解決の結果	
記載間違いであることを謝罪。早番リーダーが業務終了前に必ず記載内容を確認することを徹底周知した。	

ユニット特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>主介護者様よりご本人が入居直後に集団生活における注意を受け、反論したかったが、ケアをしてもらう身分だったので、言えなかったという話を聞いて、内容を聞くと認知症に対して理解しておらず、状況にあった対応をしてほしいと思ったというご意見。</p>	
相談解決の結果	
<p>傾聴し、事実確認のうえ、謝罪した。接遇や認知症理解について職員教育を継続して施していく。</p>	