

## 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	長田伯志(総務部長)
第 3 者 委 員	西形茂樹、塩沢英雄

## 苦情解決結果報告

期間：令和 5 年 4 月～令和 5 年 6 月

### デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様の家人より、5 月より開始したパンの販売について、祝日が開催対象外である旨の不告知と、合わせて同サービスの安全性についてのご意見。	
相談解決の結果	
日程連絡については、こちらの不手際であり謝罪。サービスの安全性についても、コロナ 5 類移行に伴い以前行っていた「施設外機能訓練」の一環として始めた旨や、販売実績の有る業者を利用している旨を説明しご理解を頂いた。	

### 居宅

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
主介護者様より、「予定変更により本日はデイサービスの予定だが、迎えが来ないからご自身でデイサービスに連絡し迎えに来てもらった」旨の連絡を当日朝受ける。	
相談解決の結果	
主介護者様に、謝罪。予定変更があった場合、メモだけでなく、すぐに提供票を直し、各事業所に連絡をし周知する事を徹底するよう改善。	

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様より、コップの茶渋が気になり、お茶も飲めない。漂白すれば取れるからやって欲しいとのご意見。	
相談解決の結果	
ご意見を傾聴し、謝罪。漂白する日は決めていたもののチェックはしていなかったため、今一度漂白の日の周知とチェックを徹底していく旨、職員で共有。取り切れないものに関しては、新品の購入をしお客様に気持ちよく過ごしてもらおう事を徹底していく。	