

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、塩澤英雄

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。