

## 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	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 7 月 ～ 令和 5 年 9 月

### デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ご利用者様ご本人より、良く物を無くす他利用者のロッカーが自分の隣に移動していた。しかも当該利用者の物が無くなったとの訴えに対し、自身のロッカーの確認をされて、自分が疑われている様で不快で、何故ロッカーを自分の隣に移動したのか説明が欲しい。とのご意見。	
相談解決の結果	
ロッカーの移動については、当該利用者の身体状況の変化によるもので、以前の場所での出し入れが大変になった為であり、結果移動場所が偶然隣になった。また、ロッカーのチェックについては、毎日忘れ物チェックで行っているが、それ以外でロッカーの確認をする時は、ご本人に一言声掛けをする事を、職員間で共有、徹底した。	

### ユニットショートステイ

意見・要望等の内容	〈情報伝達が出来ていない〉
主介護者様より、要望し物品も渡していた、動画の視聴やおやつを提供がなされていなかった。動画の視聴については、前回もお願いしていたが、なされていなかった。本人が行きたくないショートステイに何とか行ってもらえる工夫をしているので、しっかり対応してもらいたい。とのご意見。	
相談解決の結果	
関係各所で今一度、情報伝達・申し送りの方法を確認し、徹底を確認。主介護者様宅に伺い、謝罪と今一度上記を徹底し、しっかりとご要望にお応えできる体制を作り継続し、次回以降今回出来なかった事を必ず実施する旨をお約束した。	

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈情報伝達が出来ていない〉
9:40に迎えに来るショート送迎車が待っているが来ない。今日は事前に病院受診があるため早めに送迎に来て頂くように職員に伝えてあった。これでは病院に間に合わないとの連絡があった。	
相談解決の結果	
送迎時間やコース変更の際は送迎員に確実に伝える。今もメモを貼って伝えるようにしていたが今回は送迎員への連絡が出来ていなかった。確実に伝えていく。	

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈情報伝達が出来ていない〉
利用後あたたかい目の記録を確認し、入浴回数がいつもより1回少ない。との連絡あり。自宅での入浴は出来ないためいつも道りの回数で入浴して欲しい。	
相談解決の結果	
いつもより、体調変化が見られたため清拭対応で様子を見たが、家人にしっかり説明が出来ていなかった。今後は変化があった際はしっかり家人に説明を行うようにする。	