

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 10 月 ～ 令和 5 年 12 月

デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
デイ看護職員よりご本人が来ていないがショートステイか相談員に相談あり。確認すると今月の提供表取り込み作業が一部出来ていなかった。すぐに自宅に電話し、お迎えに行った。	
相談解決の結果	
提供表のパソコンへの取り込みが一部、一人で行ってしまいダブルチェックが出来ておりず予定作成にミスが出てしまった。今後は必ずダブルチェックを行い 2 人で確認をして行く。	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈サービス内容〉
デイサービスでいつも午後に入浴をしているが、湯船に汚れがあり入りたくない。とのご意見があった。入浴は楽しみにしているため綺麗な湯船に入りたい。	
相談解決の結果	
浴室、浴槽等毎日清掃はしている。浴槽は循環型の浴槽のため、業者に巡回機を見てもらい循環器工事を行うこととした。	

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>	