

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 6 年 1 月 ～ 令和 6 年 3 月

居宅

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉 以前別件で連絡をしたことはあったが、ケアマネに電話を入れたところ、取り次いだ職員が「また、かかってきたよ。」との声が聞こえてきた。これでは電話をしにくい。
相談解決の結果	取り次ぐ際の電話操作方法を確認し、接遇態度に気をつける。また周りで電話を受けている際は、他の職員も声の大きさに注意する。

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉 家人よりショートから帰ってきた後、ボール投げをしてくれたお兄さんが自分のことを「おじい」と言った。と父が怒っているとの連絡があった。家では父のことを「おじい」と呼ぶ人はなく「おとうさん」と呼んでいる。おじいではなく苗字で呼んで欲しい。
相談解決の結果	不快な思いをさせてしまったことに謝罪する。今後は苗字で呼ばせて頂く。

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>先日を含め2回ほど着信があった。折り返し施設に連絡したが、電話に出た職員も誰が連絡を入れたか分からない様子だった。何かあったのか心配になった。普段の連絡先は別の家族となっているのでそちらに掛けて欲しい。</p>	
相談解決の結果	
<p>介護現場から家人に連絡をした場合、しっかり申し送りを残しだれが電話をしたのか分かるようにする。連絡の順番を再度確認させていただき、今後そのように対応させて頂く。</p>	

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〉
<p>ショートステイから父が帰って来たが寒がるので服を見たら薄着だった。父は寒がりのため、事前に手紙で伝えてるように洋服を着せて欲しい。</p>	
相談解決の結果	
<p>家人から頂いた手紙は、現場職員と共有はしてあったが、別日の職員との情報共有が不十分だった。必要事項はしっかりパソコンに入力し共有をしていく。</p>	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>デイサービス利用後、写真を頂いた。説明がなかったので、どのようなつもりで渡されたのか分からない。髪もボサボサで、メイクもしていなかった。このような状態で写真を撮られるのは不愉快である。</p>	
相談解決の結果	
<p>不快な思いをさせてしまったことに謝罪する。説明不足であったため、今後、しっかり説明をさせて頂き同意をえてから行うこととする。</p>	