

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 6 年 4 月～令和 6 年 6 月

ユニット特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
面会時家人より母から、排便が続いてある介護職員にパット交換をしてもらったが、そのことで休憩時間が遅くなると言われ嫌だった等のお話を伺った。	
相談解決の結果	
お客様に対して、言葉がけや関わり方をもう一度職員間で考え直し、関わり方、接遇向上に当たる。	

訪問

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
訪問に入った際、上の入歯が無かったので家人に連絡を入れた。家人帰宅後入歯を探したらベット下に落ちていた。母は何も言わないので分からない、もう少し詳しく知りたいとの連絡があった。	
相談解決の結果	
家人も仕事をしている方も多く、お客様も話せない方もいるため、家人にお伝えする時は出来るだけ詳しくお伝えするようにする。	

ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>ショート利用日程の確認連絡がないと家人より連絡あり。ケアマネから2～3日前に施設から電話が入って日程や送迎有無の確認が来ることになっていると聞いている。利用日が近づいてきたが連絡がないどうなっているのか？電話の一つもできないなんて、非常にがっかりした。との内容であった。</p>	
相談解決の結果	
<p>高麗ショートステイ利用が久しぶりの家人ではあったが、不安な思いをさせてしまったことに謝罪させて頂いた。</p> <p>ケアマネには送迎車の関係もあるため、利用日前日の夕方に家人に連絡を入れるむねを伝えてあったが、不十分であった。今後はケアマネを含め、家人にも連絡時間や方法をしっかり伝えるようにしていく。</p>	

ショートステイ

意見・要望等の内容	〈その他〉
<p>ケアマネよりショートステイで救急搬送された方の受診報告を高麗ショート相談員にあった。事務所内の他職員の声が大きく聞き取りづらい状況があった。ナイーブな話しもあるため、何度も聞き返すことも出来ない時もある。必要以上に聞き返す行為が多いと、ケアマネにも不快な思いをさせてしまうため注意が必要である。</p>	
相談解決の結果	
<p>事務所では、複数部署職員が同じ空間で働いているため、他部署の事も考え話しをする時は、大きな声では話さないようにする。</p>	

本館特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>家人より、母の左首元にゼリー状になった物がべったりついていて濡れているし本人も気持ち悪いと思う。ケアがきちんと出来ていないことにショックであった。</p>	
相談解決の結果	
<p>食後ケアが十分にできていなかったこと、整容面の配慮が足りなかったことに謝罪する。今後、食後は口周りを含め、首元もしっかり確認し、整容させて頂くようにする。</p>	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈情報伝達〉
<p>「以前、認知症の方がいない日に行きたい。」と言ったが、一か月経っても返事がない。職員に再度聞くと「忘れていた」と言われた。</p>	
相談解決の結果	
<p>お客様の意向を口頭での伝達ではなく、記録に残して経過を共有できる形にする。 返答に失礼がないように指導を行う。自身が分からない事に対して無責任な返答にならないように、上長に報告相談を行う。</p>	

本館ショート

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>家人より母のズボンが汚れていた。股のあたりに食べこぼしが乾いた状態で見られた。きれいな衣類を着せてほしい。</p>	
相談解決の結果	
<p>衣類が汚れていた際は、しっかり着替えを行う。 食事の際、食べこぼしが多い時は、エプロンの使用も検討する。</p>	

本館ショート

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ショートステイ利用後、デイサービスに来られた際、あたたかい目に本人情報以外の薬についての記載されている紙が挟まっていた。	
相談解決の結果	
あたたかい目にファイルする時は、1枚1枚確認しながら行う。	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈情報伝達〉
デイサービス利用後家族様より連絡があった。入浴後の着替えを持たせたが、本日入浴していない様子であるがなぜか。	
相談解決の結果	
本日入浴出来なかった理由を、あたたかい目に記載することが出来ていなかったため、記録が抜けやすいよう職員間の情報伝達に努める。	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
デイサービスお迎えに来た際、家人は寝てしまい玄関を開けることが出来なかった。その後デイサービスから心配してくれて電話してくれたが一方的に「もしもし、もしもし・・・」と連呼され、こちらの話す空気がなかった。馬鹿にされている気分になった。	
相談解決の結果	
高麓の電話口には家人様の声が聞こえてこなかった。お互いの電話機の接続状況によって聞き取りづらいこともあると思うので、そのような時は一度電話を切って再度かけ直しを行う。	