

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	西河弓美(総務部長代理)
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 7 月～令和 6 年 9 月

ショートステイ

意見・要望等の内容	〈情報伝達不足〉 事前に職員には伝えていたが、帰宅後膝サポーターを正しく履かせていなかった。
相談解決の結果	サポーターの巻き方の注意事項を画像とともにパソコン上でも分かりやすく確認出来るように改善しました。また常に確認出来るようにあたたかい目にも挟み込みました。

ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉 ショートステイの迎え時寸前に便が出てしまった。車椅子に座った状態だったため送迎職員に施設に着いたら交換して欲しいとお願いした。翌日ショートステイから帰宅後、本人から排泄介助をすぐに対応してくれなかったとの話があった。到着後すぐに交換して欲しかった。
相談解決の結果	色々な介護業務がありますが、優先順位を考え行動するよう周知しました。

デイサービス

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
母は爪が長い事もあり顔や口の周りをおかじってしまい傷を作ってしまう様子が見られる。本日デイサービスを利用し、あたたかい目に「臀部に傷がある」と書いてあった。臀部とはどこか？	
相談解決の結果	
ご家族あてに書くものには専門用語ではなく、誰にでも分かりやすい用語や表現で書くようにしていきます。	

本館特養

意見・要望等の内容	〈情報伝達〉
請求書が届いたがいつもより金額が高い。入院しているが費用が掛からないと言われたのに居住費が入っているのはなぜか？理由を知りたい。	
相談解決の結果	
契約時にご説明はしていたが、入院中の居室費用の取扱いについて再度ご説明しました。今後は今まで以上に意識し説明するようにしていきます。平時と異なる費用が発生する時は、その都度説明していきます。	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈情報伝達〉
高麓ショートステイを申込したが、利用は一度もしていない。しかし、高麓より引落しがされていた。利用していないのに利用料の引き落としがされたのか。との連絡があった。	
相談解決の結果	
お客様の口座振替入力情報を確認不足により、別のお客様の情報を勘違いしてしまいました。今後はお客様の情報確認入力は複数職員と共有して行っていきたいと思います。	

