

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 10 月～令和 6 年 12 月

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、母が本日デイでパンを買ったと話があった。母が現金を持参し支払ったのか？現金を持っていても良いのか？
相談解決の結果	契約時、利用時間が短かったため、パン購入の件はお話をしていなかった。利用時間が延び購入機会が出来るようになった時に、説明が出来ていませんでした。今回はご本人様が現金を持参され、パンの購入をされました。今後は同じような説明漏れが無いよう、利用時間問わず、パン販売がある日のご利用者様には説明をします。

ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉 先週、母の体調が悪い中、ショートステイの利用をさせて頂きありがとうございました。体調が悪いので、入浴が出来なかったのは理解ができるが、身体清拭もしてくれなかったのか？入浴が出来ない時は清拭をしてほしかった。
相談解決の結果	体調不良もあったため、ご本人に意向を確認し全身清拭はせず、陰部洗浄の対応をさせて頂きました。その経緯を含めご家族様に説明が不足してしまったため謝罪しました。今後はしっかり説明をさせて頂きます。

ショートステイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>ショートステイ帰宅後荷物が濡れていた。確認すると入歯ケースを入れてあるジッパー袋からの水分だった。入歯ケースにはまだ水分が入っていた。荷物が濡れないようにしてほしい。</p>	
相談解決の結果	
<p>荷物を返却する際、入歯ケースの水は必ず抜き、ペーパーで水分をふき取り返却します。</p>	

ショートステイ

意見・要望等の内容	〈情報共有〉
<p>人工肛門ストマがあり、入浴日は事前に相談し決めてあったが、帰宅後相談していた曜日とは違う曜日で、入浴していた。ストマ交換が必要なため決めてある曜日以外で入浴されると困る。</p>	
相談解決の結果	
<p>注意事項の記載確認が不十分だったため、別日に入浴をしてしまいました。今後は、個別記録用紙に注意事項を記入し、パソコンの支援経過に入力し、ご利用日前日、当日フロア職員へ口頭でも申し送りを行います。</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ませんでした。今後、食後は口周りを含め、首元までしっかり確認し、整容いたします。</p>	

きすみれ

意見・要望等の内容	〈情報伝達〉
「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。	
相談解決の結果	
お客様の意向を口頭のみでの伝達ではなく、記録に残して経過を共有します。 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よう指導します。	

本館ショート

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
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。	
相談解決の結果	
衣類が汚れていた際は、速やかに更衣します。 食事の際、食べこぼしが多い時は、エプロンを使用します。	

本館ショート

意見・要望等の内容	〈職員の対応〉
ショートステイ利用後、デイサービス行った際、あたたかい目に本人情報以外の薬について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枚お客様と記録用紙確認しながらファイリングします。	

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していませんでした。記録が抜けないように努めます。	

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、家人は寝ていて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	
高麗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りうる、そのような時は一度電話を切って再度かけ直します。	

ユニットショート

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
昨日ショートステイより帰宅後、記録にお尻の傷を写真に残したとの記載があり、それは私が虐待していると疑っているのか。との連絡があった。	
相談解決の結果	
職員間の情報共有のため、写真を撮らせて頂いた。ご家族様を決して疑っての行為ではない趣旨をお伝えしました。	

本館ショート

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
本日ショートステイより帰宅時、違う名前の書いてある靴を履いていた。夫の靴ではありません。との連絡があった。	
相談解決の結果	
帰宅前に靴が汚れてしまった為、別の靴を履いて頂いた。名前等の確認が不十分だったため、取り違えてしまいました。	

訪問介護

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
介護職員が間違えて、家人の部屋の扉を開けてしまった。家人より間違えないで欲しいとのご指摘を頂いた。	
相談解決の結果	
家人に謝罪し、他の職員も間違えないように提供後記録ファイルにも内容を記入し、共有しました。	

本館ショート

意見・要望等の内容	〈情報伝達〉
家人より利用前に、腕の傷の処置はしないで良いので、濡らさないようにして欲しいとの連絡をしていたが、その対応がされていなかった。しっかり対応して欲しい。	
相談解決の結果	
家人より介護職員に直接依頼があった際は、支援経過の入力だけでなく、介護職員にも直接伝えていきます。	

ユニット特養

意見・要望等の内容	〈情報伝達〉
特養ご利用のご家族様に昼頃連絡事項があり電話したが不在だった。夕方ご家族様からの折り返しの電話が入ったが、取り次ぎに時間がかかり、長く待たせてしまいストレスをかけてしまった。	
相談解決の結果	
夕方は比較的外部からの電話が多くなる時間帯ではあるが、業務の優先順位等も考えコールバックは出来るだけ早く対応いたします。	