

## 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	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 7 年 10 月～令和 7 年 12 月

### デイサービス

意見・要望等の内容	〈 職員の対応 〉
デイサービスご利用様が、別（きすみれ）のトイレを利用しようとしたところ、職員から、そのトイレを利用する権利はないと言われた。もう、その場所のトイレ場二度と利用しないと憤慨される。	
相談解決の結果	
きすみれのご利用者がきすみれのトイレを利用してはいけないといった制約はないが、発言した職員はきすみれのご利用者も利用する為、デイサービスのトイレを利用してもらおうとしたが、意図と違い、拒否の言い方をしてしまっておりました。言葉の選び方、伝え方を今一度、職員で考え気を付けるようにしていきます。	

### 本館ショート

意見・要望等の内容	〈 サービスの内容 〉
ショート利用時の服薬について、一包化されている薬は内服しているようだが、されていない薬がそのまま持ち帰ってきた。服薬管理はどうなっていますか。また、ショート利用時の洗濯物はお洗濯不要を伝えていのに、綺麗なままで返却される。毎日着替えはしていますか。	
相談解決の結果	
服薬管理について、頓服はご持参されたときは内服するようにし、下剤は退所日には内服しないなど職員間の情報共有をしっかりと行う。 洗濯物は、毎日着替えを行っていますが、今回は尿漏れがあり着替えた後、汚れた衣服をお洗濯して返却していました。ご家族にも報告するようにしていきます。	

## ショートステイ

意見・要望等の内容	〈 職員の対応 〉
<p>ある特定の女性職員に、夜間喉の渇きから水分を欲しいと頼んでも、夜は寝ていてください。とって対応してもらえない。以前は、枕元に持参したマグカップに入れて置いていてくれたが、今は頼まないとやってくれず、トイレに行きたいといっても連れて行ってくれない。自分は嫌われているのではないか。</p>	
相談解決の結果	
<p>ご利用者のご希望や意向に対してできる限り対応するようにいたします。何等かの制限があり対応が出来ない場合は、きちんとご本人に説明して納得していただくようにしていきます。</p>	

## デイサービス

意見・要望等の内容	〈 職員の対応 〉
<p>入浴中、浴室に職員3名いたが、誰も自分には声をかけてくれることなく、背中を向けられたままであった。そのため、いつも背中を洗う時は職員にいつも手伝ってもらっているがお願いすることが出来なかった。体調が良い日ばかりではないので、都度声をかけてほしい。</p>	
相談解決の結果	
<p>ご利用者の自立度に関係なく様子観察や入浴時動作のサポートは大切な仕事であり、今後このようなことが繰り返さないよう職員教育を徹底していき安栖。また、ご利用者の個別の状態に合わせて、不安なく入浴できているか確認して声掛けをしていくようにしていきます。</p>	

## 事務

意見・要望等の内容	〈 職員の対応 〉
<p>チラシ製ゴミ箱の作成依頼を受けて作り届けてきたが、感謝されることもなく玄関に段ボールに入れたまま放置されていた。そのため持っていくことを止めていたが、先日また作ってほしいと言われた。以前も職員から置く場所がないので持ってこないでほしいと言われた経緯があり、気分が悪い。</p>	
相談解決の結果	
<p>チラシ製ゴミ箱が少なくなり、以前お願いしたお家の方に総務職員が依頼をしておりました。個人の判断で行動する前に総務内で報告共有し、確認してから行うこと。その進捗を都度部署内で共有しホワイトボードを活用して誰でも対応できるようにしていきます。また、お届け物をいつまでも置かないよう（速やかに倉庫に仕舞う）し、いただいた方への感謝の言葉を伝えお預かりするようにいたします。</p>	