

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 7 年 4 月～令和 7 年 6 月

ユニット特養

意見・要望等の内容	〈 情報伝達 〉
面会の制限解除があり、月曜～土曜日までの面会ができるようになったが、5月3日(日)に面会に来た際に、本日は日曜日なので面会ができないと窓口で聞いて面会することができなかったが、祝日は面会できると聞いていた。日曜日と祝日が重なったときは面会できるようにして欲しい。	
相談解決の結果	
日曜日と祝日が重なった場合は、事前に何月何日は祝日ですが、日曜日のため面会は出来ませんというメッセージをご家族に事前に通知し、窓口にも掲示し周知できるようにする。	

本館ショートステイ

意見・要望等の内容	〈 サービス内容 〉
ポータブルトイレの中身が2、3日片付けられておらず不潔だ。とご指摘をいただく。	
相談解決の結果	
ご意見をいただいた利用者様がポータブルトイレを使用することがあることを認識していない職員がいたため、ポータブルトイレをりようする方を排泄票に記載し、全職員が認識できるようにし、更に、時間を定め、ポータブルトイレを確認し、片付けるということを職員に再周知いたします。	

事務

意見・要望等の内容	〈 その他 〉
<p>利用料の引落しについて、引落としができるようにしていたはずが、先日、お手紙に引落としができなかった旨の連絡がきたので確認して欲しい。</p>	
相談解決の結果	
<p>口座情報を専用ソフトに入力する際に、支店番号を誤って入力していたことが原因でした。今後は入力する際に、お客様からいただいた依頼書と相違がないか、ダブルチェックを行うことを徹底いたします。</p>	

居宅

意見・要望等の内容	〈 その他 〉
<p>ご家族より、配食サービスの業者から、昨日の昼食分がクーラーBOXに残ったままになっていたのので、確認の電話が来ました。その日の昼食は配食されない日のはずですが、お弁当の連絡はどうなっているのでしょうか。とお問合せの電話があった。</p>	
相談解決の結果	
<p>毎月、ショートステイを定期的にご利用しているため、毎月末に翌月の予定を配食業者に FAX で送信し報告しているが、今月は FAX していなかった。今後は、月末まで待つのではなく、ショートステイ予定日の確認が取れた時点で配食業者に速やかに FAX することに変更します。</p>	