

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 7 月～令和 7 年 9 月

居宅介護支援

意見・要望等の内容	〈 情報伝達 〉 お弁当の配食業者から、ご家族にお弁当と届けたら前日いれたお弁当が残っていたと連絡があったが、今回ショートステイを利用して泊めてもらうことになっていたのに、連絡してくれましたか。とお問い合わせの連絡があった。
相談解決の結果	配食業者に対して、毎月末に次月の予定を FAX しているが、今月 FAX 出来ていなかったため、お弁当が配達されてしまっていました。今後はショートステイの利用など分かった時点で FAX するようにして、連絡漏れ、忘れが無いようにしていく。

デイサービス

意見・要望等の内容	〈 職員の対応 〉 デイサービスの活動は楽しんでいるが、習字など何かを取り組んだ後、高麓通貨（ダラー）をもらえるが、作品を作った感想や声掛けがないので、職員から一言声をかけてくれると嬉しい。
相談解決の結果	ただ活動しているだけでなく、これからは積極的に声掛けをすることによって、ご利用者のやる気につながるよう職員全体で意識して行く。ご利用者とのかかわりを大切にしていきます。

デイサービス

意見・要望等の内容	〈 職員の対応 〉
<p>入浴時、脱衣所にて男性職員から、見られても恥ずかしい歳ではないでしょ。と言われた。その場は笑って過ごしたが、時間の経過とともに、気分が悪くなってきた。年齢を重ねていっても女性なので言葉には気を付けてほしい。</p>	
相談解決の結果	
<p>聞き取り調査を行ったが、事実確認がとることが出来ませんでした。今回の件は男性職員だけの問題ではなく、職員全員が気をつけなければならない。目上の方への言葉使いを気を付けていくようにします。</p>	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈 サービスについて 〉
<p>ご利用者同士でお菓子のやり取りをしている方がいるのを目にした。ご利用者でそのようなことがあるのならば、他のデイサービスでは、事業所がおやつを提供しているところもあると聞きます。高麗でもおやつを出したらどうでしょうか。</p> <p>また、このような個人的なやり取りはトラブルに発展する可能性もあると思う。とご意見をいただく。</p>	
相談解決の結果	
<p>事業所の方針で、お菓子の提供は行っていません。デイサービス利用時にやり取りを確認した際は、職員が預かりお帰りの際にお返ししています。昼食前にご利用者全員にアナウンスを行い、やり取りをしないようお声がけをしていきます。</p>	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈 職員の対応 〉
<p>デイサービスを利用した日に家に戻ると施錠されていませんでした。今朝お迎え時施錠確認など、職員がおこなった対応を教えてください。</p>	
相談解決の結果	
<p>朝の送迎担当者に確認したところ、車両到着時、ご本人が既にお外で待っていただいております、そのまま車両に乗り込んでいただいたため、施錠確認を行っていませんでした。他のご利用者でも起こりうる事案のため、職員全員で施錠確認の徹底をしていきます。</p>	

ユニットショート

意見・要望等の内容	〈 サービス・職員の対応 〉
<p>ショートステイから帰宅時に、両前腕、両下肢内出血があった。その後、訪問看護の職員さんにケアをしてもらった。皮膚に少しでも触っただけで皮むけが出てしまうため、移乗時は、タオル（首から足まで）を利用してほしい。また、レッグウォーマーも皮膚を保護するためにも使用してほしいと伝えていたが、今回できていませんでした。</p>	
相談解決の結果	
<p>ご利用者本人になるべく触れずにできる方法を検討していく。また、ご家族から依頼のあった対応は、ショートステイ利用時に、調査票（個票）に入力し常に最新の情報を職員間で共有できるようにしていく。</p>	