

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 8 年 1 月～令和 8 年 3 月

ユニットショート

意見・要望等の内容	〈 サービス内容 〉
お部屋の埃が気になります。ベッドの下や縁、タンスの上やテレビにわた埃がきになってしまいます。以前利用した時はきれいだったから余計に気になったとのこと。	
相談解決の結果	
業者による居室内清掃は定期的を実施しているが、行き届いていない箇所があった。歩行器の清掃やベッド回りの清掃もシーツ交換の際に注意するなどしていきます。	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈 サービス内容 〉
デイサービスを週 3 回利用してあたたかい目に連絡事項を記載してくれているが、すぐに読むことが出来ない。一人暮らしの父（ご利用者本人）が読んで自分で返事を書いている。メールやラインなどの方法で家族に連絡はできないでしょうか。	
相談解決の結果	
ショートメールで送信することは可能ですが、送信内容は、急を要する案件（体調に関する事など）になり、常時での連絡ではないことを説明いたしました。	

居宅介護

意見・要望等の内容	〈 職員の対応 〉
頼んでいないのに訪問をしてきて、そのために家族が骨折したので、病院からの医療費を払ってほしい。	
相談解決の結果	
今回の訪問は、主介護者であるご主人の緊急受診を受け、独居状態となった要介護者の安全を確認するという介護支援事業所担当ケアマネージャーとして正当な業務に基づくものであり、本件について顧問弁護士及び保険会社による精査を行った結果、「安否確認のために自宅を訪問しチャイムを鳴らす行為は、介護支援専門員として標準かつ適切な行動であり、それ自体が過失（安全配慮義務違反）に該当することはない」との見解を得ており、担当ケアマネージャーの訪問行為に過失はみとめられないとの結論に達しており、訪問行為と骨折との間に法的な因果関係も認めがたく、損害賠償責任は認められず、また、損害賠償保険の対象外であり医療費などの全額負担とのご要望にお応えできないことを説明させていただいた。	

デイサービス

意見・要望等の内容	〈 情報伝達不足 〉
以前、紙パンツ着用をしていたが、現在は布パンツ着用していくことで決まっていたが、先日デイサービス利用中に入浴後、職員から紙パンツの着用を進められた。現在、トイレの失敗もなく職員間での情報共有が出来ていないため、自尊心を傷つけられたとの訴えがあった。	
相談解決の結果	
ケアマネージャーとの情報共有した内容を記録（ケアカルテ）に残しておく。情報を受けた職員が他職員にも分かるようにする。	

本館特養ショートステイ

意見・要望等の内容	〈 職員の対応 〉
初めてショートステイを利用し、帰る際にトイレに職員が入ってきてパンツの中を確認されびっくりし、思い出すと気が悪いと訴えあり。	
相談解決の結果	
利用いただいているお客様の情報を確認したうえで、自立度にあった対応を心掛ける。また、記入されている注意事項があるお客様は、個票ファイルに札を付ける。職員は、ファイルに札があるお客様の情報を必ず目を通し確認することとする。 情報伝達方法は、都度見直しや違う案を考え対応していくようにする。	