

平成29年度 社会福祉法人恵仁会 相談・苦情等の状況報告

1. 相談・苦情の受付状況

受付件数	6件
------	----

1) 相談・苦情申出人

特別養護老人ホーム鹿屋長寿園	利用者家族	2件
	施設内意見箱	3件
介護保険相談センターかのや	ご利用者本人	1件

2) 相談・苦情内容と経過及び受付結果

・特別養護老人ホーム鹿屋長寿園

内容

経過及び受付結果

食事の時間は改善されているようです。安心しました。

【施設内意見箱】

以前、食事の時間が遅いとのこと指摘いただき、施設内で職員の配置や提供方法について、改善の取り組みを行ってきました。今回、改善されているのご意見いただき、改善に対する取り組みの成果が、ご家族に伝わりましたことをうれしく思います。

面会のたびにいつも笑顔で対応してくださるスタッフの皆さんに大変感謝しております。

【施設内意見箱】

鹿屋長寿園では、接遇に関して研修を実施するなど、利用者様はもとよりご家族の皆様に対して適切な対応を行えるように努めております。今後もこれに満足することなく、利用者様、ご家族の満足度向上に取り組んでまいります。

爪が伸びています。

【施設内意見箱】

ご指摘を受け、全入所者様を確認したところ、爪が伸びている入所者様がいました。鹿屋長寿園では入所者様の爪切りを月に1度実施しておりますが、爪の伸びる速さには個人差がありますので、今後は各職員が入所者様の整容に気を配り、適切なケアを心がけてまいります。

部屋の掃除はどうなっているのですか。
爪切りや入浴はカレンダーに記入してほしい。

【利用者家族】

相談内容に関して、ユニット職員でミーティングを行い、ユニットとしての方針を取り決めました。
・経管栄養の終了時、接続部からの垂れ落ちをタオルで防止していきました。
・居室のカレンダーを家族との情報共有のツールとして使用していきました。

アクシデントに関して、再度原因と対策を連絡をすることだったが、連絡が一切来ていません。

【利用者家族】

事故に対する原因及び対策をお伝えしました。

・介護保険相談センターかのや

内容

経過及び受付結果

担当のヘルパーを変更してほしい。

【ご利用者本人】

担当ケアマネやヘルパーに聞き取りを行い、利用者様との信頼回復は難しいと考え、担当ヘルパーの変更を行いました。

2. 相談・苦情検討委員会の開催

相談・苦情状況等報告

平成29年5月24日

平成29年8月23日

平成29年11月17日

平成30年2月20日

年4回開催