

# 平成30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	3件
小規模多機能ホーム花海家長寿園	電話相談	1件
	利用者家族	2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

事務局窓口の対応にて、担当者へ連絡の不備があり、1時間待たせてしまった。

【利用者家族】

関係職種で会議を行い、事務局窓口での対応は、要件を聞いた者が最後まで責任を持ち確認を行っていく事で再確認を行いました。

ご家族への郵送した書類に裏紙が使われていた。

【利用者家族】

業務上、裏紙を使うことがありますが今回は誤って家族発送書類を裏紙で印刷をかけていました。職員へ周知を行い、今後同様の事が無いよう指導しました。

母の脇がただれていた。早期発見できなかったのか。職員毎に食事介助方法が違います。経口から3食食べられないでしょうか。

【利用者家族】

脇のただれに関しては、10時のオムツ交換時に観察とふき取りを行い、医師の処方した軟膏を塗布し経過を行いました。皮膚観察部分を明確にして、早期発見できるようにしていきます。夕食に関しては、隣接ユニットの協力をもらい2名対応で離床をします。体調不良等でベッドでの食事の際は、ポジショニングを写真でとり、統一を図りました。3食経口からの支援は、現在覚醒が悪い状況である為、体調面が整った際に検討させていただきます。

内容	経過及び受付結果
送迎車両の車間距離が近い。 【電話相談】	安全運転、マナーに気をつけて運転を行うように指導を行いました。
連絡帳に記入を行っているが、職員のサインが無い ため、読んでいただいているかわからない。 【利用者家族】	担当職員が連絡帳を当日利用者分を確認し、伝達が必要な事項はコピーをして、伝達ノートへ貼りつけ周知を行いました。
管理者と計画作成者と相談を行いながら、利用しているが、他の職員からも色々ご意見を頂くと混乱してしまいます。 【利用者家族】	管理者より電話連絡を入れ、謝罪を行いました。ご家族からは「そんなつもりで言ったわけではない。今後ともよろしく願います。」とお言葉を頂いております。

## 2. 相談・苦情検討委員会の開催

相談・苦情状況等報告

平成30年5月16日

平成30年8月20日

平成30年11月26日

平成31年2月14日

---

年4回開催