

令和 6 年度 苦情・相談対応報告書

社会福祉法人貴徳会

(1) 特別養護老人ホーム希望の郷

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
苦情等報告なし			

(2) 特別養護老人ホーム第二希望の郷

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
5月15日	ご家族	ご家族対応にて医療機関に定期受診している。ご家族より施設職員に「入居者様本人に塗り薬はなるべく塗らないでほしい」旨お伝えしているが、薬剤の消費が多い。こちらが要望していることが伝わっていないのではないか、と苦情をいただいた。	入居者ご本人様は薬剤を塗布する範囲が広く、また令和5年8月に医師より「たっぷり塗布してください」と指示があったため、そのように対応していた事をご説明した。 ご家族よりご要望いただいた事に対して十分な対応ができていなかった事、ご心配をおかけしてしまっている事を謝罪した。 今後、受診後の医師からの指示の情報連携について、口頭のみではなく、書面でお書き添えいただき、施設にご提出いただき、施設内にて情報連携することとし、ご了承いただいた。
8月20日	ご家族	外出時に対応した職員の方が非常に不愛想で気分が悪かった。自身の対応中に、他の方の対応で話を中断するのは失礼ではないのでしょうか。	どうしても別件対応せざるを得ない場合「少々失礼いたします」と一言断ってから対応する等、接遇マナーについて施設内で周知を行うことをご説明し、不快な思いをさせたことに対する謝罪をし、ご了承いただいた。

(3) 特別養護老人ホーム希望の郷大治

月日	申立人	苦情・相談内容	対応結果
8月20日	ご家族様	本人が面会時に尿取りパットを貰えないと毎回言っており、費用は請求して頂いて良いので、本人の気の済むようにして欲しいと要望有。	十分な枚数をご本人へお渡ししているが足りない様子。それ以上は御家族様より持って来て頂き、使わせて頂くようにお伝えし、了承頂いた。

5 月 31 日	ご家族様	着替えは充分あると思うが、面会に行くといつも同じ服を着ている。足りなければ買って持っていきますと仰られる。	入浴時や食事時に汚れた際、着替えは行っておりずっと同じ服を着ているわけではなく、たまたま同じ服に当たってしまった。洋服は充分足りており補充はしなくて大丈夫。ご心配かけて申し訳なかったこと、今後は洋服の選択にも配慮していくことをお伝えし納得して頂いた。
12 月 26 日	ご家族様	面談がクリスマスのイベントと重なってしまった為、本人が参加できなかった。家族はイベントがあると知らなかったのでイベントと重なる時はイベントを優先するので事前に教えてほしい。	毎週決まった曜日・時間に喫茶店に家族と外出されている為、ユニットでもあえてお知らせをしなかった。イベントに参加できなかったことを謝罪し今後は事前にお知らせすることをお伝えする。

上記報告においては、個人情報保護の観点から個人が特定されるような内容の報告は記載していませんが、ご意見をいただきました施設においては、施設内で共有・対応をさせていただいております。