

## 【お知らせ】四半期ごとの苦情情報公表の開始について

平素より、当施設の運営に多大なるご支援・ご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

当施設は、入居者の皆様とご家族の皆様にとって、安心して快適な生活環境を提供することを使命と考えております。そのためには、皆様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、より良いサービスの向上に努めることが重要です。

このため、四半期ごとに苦情情報をホームページ上で公表することといたしました。公表により、当施設の取り組みや改善状況を皆様にご報告し、透明性を確保することを目指しています。

苦情情報の公表は、毎年 4 回(四半期に 1 回)を予定しております。各報告では、入居者の皆様やご家族から寄せられた苦情の内容と、それに対する対応策や改善状況をご報告いたします。

今後も、当施設は入居者の皆様とご家族の皆様にとって満足度の高いサービスを提供するために努めてまいります。何かご不明な点やご質問がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

令和 5 年 7 月 18 日  
特別養護老人ホーム からまつ苑  
施設長 益本 剛

## 苦情・意見についての対応

令和5年度4月～6月

日付	内容	対応	結果
4/3	入居者様のご家族から、「施設サービス計画書が郵送されてきたが、【控え(契約者控え)】の書類がそろっていたが、【原本(施設控え)】は一部が白紙だった。きちんと揃ったものを送ってほしい。また、施設サービス計画書に要介護度と、認定期間が記載されていなかった。」	ケアマネージャーがご家族のご指摘を受けて施設サービス計画書の一部が郵送されていなかったことを確認し、ご迷惑をおかけしたことをお詫びしました。 施設サービス計画書の「暫定プラン」と「本プラン」についての説明が不十分であったことに気づきました。この点につきましても、改めて説明させていただきました。	施設サービス計画書の郵送や詳細な説明の方法について見直しを行い、実践するように周知徹底します。
5/19	入居者様のご家族から、「病院へ受診に行くときに必要な持参物の知らせがなかった。転倒報告の電話はよくあるが、頭部の傷についての電話連絡は無かった。20時を過ぎてから緊急を要さない内容の電話があった。」	入居後、初めての病院受診でしたが、事前にお持ちいただくもの(健康保険証)をお伝えできていなかったことをお詫びしました。 入居者の頭部の傷に関する詳細な報告が、職員からご家族に行われて	受診に必要な持参物の事前通知を改善し、事故や新たな事実が判明した際に確実に報告できるよう、スタッフに周知徹底します。さらに、20時以降の非緊急電話に対応するためのルールを設け、スタッフ教育も

		いなかったことが分かりました。 20時以降の電話は、レクリエーションに参加する際に参加費の負担が必要となる旨をご家族に了承いただくために行われたものでした。	行います。
--	--	---	-------

令和5年7月18日

からまつ苑苦情解決責任者

施設長 益本 剛