

【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

苦情・意見についての対応

令和5年度7月～9月

日付	内容	対応	結果
7/25	機能訓練計画書に左足が動き辛くなっていると記載があったため、介護度も上がり、点数も上がっているため、機能訓練の時間を増やすことは可能ですか。	当施設では、全員に対して毎週5分という一律の時間でリハビリを実施しており、介護度に応じた時間の増減は行っておりません。現状では、介護度に合わせた対応が困難であることを説明させていただきました。	入居者様やそのご家族が施設の方針や提供サービスに関して、疑問や要望を持たれた場合、迅速かつ適切に対応できる相談体制を整備しております。
7/25	入居している家族と一緒に機能訓練を行いたい。また、訓練内容や居室の内部を見学したいです。	機能訓練室はデイルームの前に位置しており、多くの入居者が利用する共有スペースとなっています。コロナ禍の影響により、面会制限が実施されており、リハビリの様子を直接ご覧いただくことは、現在のところ難しい状況です。また、居室に入居しているご家族と一緒に居室に	リハビリの様子を直接見ていただくことが難しい場合、入居者の状態やリハビリの様子をビデオに撮影し、ご家族に共有させていただくことも可能です。

		ご案内することは、感染症対策の観点から、ご遠慮いただいていることを説明させていただきました。	
--	--	--	--

苦情・意見などについて以上のような対応をさせていただきましたのでご報告します。

令和5年9月15日

からまつ苑苦情解決責任者

施設長 益本 剛

苦情・意見についての対応

令和5年度10月～12月

日付	内容	対応	結果
10/13	家族通信のコメント欄に「家人希望にてアリセプト服用」と記載されていますが、ご家族から「中止したのではないか」との指摘を受けました。また、家族通信には「集団体操等にもいつも参加している」と記載されていますが、先日来苑した際には集団体操には参加せずに寝ていたそうです。本人も「言われたら参加するけどな」と話していたとのことで、ご家族からは不信感を持たれているとのことです。	アリセプトは処方中止され、服用もされていません。その事実をご家族に説明し、お詫びいたしました。集団体操を欠席された日は入浴時間が少し早めだったため、お疲れの様子で、居室で休まれていたとのこと。通常は意欲的に参加されているとの報告もいただいております。欠席された事情と普段の様子について説明させていただきました。	今後、薬の変更状況をより正確にご報告できるようにいたします。集団体操への参加については、ご本人の体調やご希望を伺い、無理のない範囲で参加できるように支援します。

苦情・意見などについて以上のような対応をさせていただきましたのでご報告します。

令和6年1月15日

からまつ苑苦情解決責任者

施設長 益本 剛