

いろいろな苦情及びご意見について

ふるさとの丘では、より良い介護サービスを実現させるために「提案箱」を設置して、利用者皆様からの苦情やご意見などをいただいております。

今回は、令和2年10月1日から令和3年3月31日の間において寄せられた苦情およびご意見・ご要望（30件）の一部について、次のとおり報告をさせていただきます。

<p>◇ 苦情 令和3年3月31日現在、寄せられた苦情はありませんでした。</p> <p>◆ ご意見及びご要望（一部） 【令和2年10月1日】→ショートステイ ご利用者より、歩行訓練の時間および回数をもう少し増やしたいとの要望がありました。 ⇒（対応） 1階の機能訓練室に行ける時間帯に、機能訓練指導員（看護職員）等と連携し対応することで回数を増やすと共に、機能訓練室に行けない時は、ショートリビングの手すりを活用して歩行訓練が出来る様テーブル等の配置を工夫しました。 ご利用者は、これなら自分で納得のいく訓練が出来るかと喜ばれました。</p> <p>【令和2年10月4日】→デイサービス ご家族より、仕事による帰宅時間が遅いこと、またご利用者の認知症の症状が重く、帰宅後に一人で待っているのは困難なため、デイサービスの帰宅の送迎時間をなるべく遅い時間にして欲しいとの要望がありました。 ⇒（対応） ご家族と相談のうえ、送迎の順番を最後にしていただくことで、帰宅時間を遅らせることができました。 ご家族は、仕事と介護が両立できるとのことで安心されたようです。</p> <p>【令和3年2月3日】→デイサービス ご利用者が食事の食べこぼしによりセーターを汚されてしまいました。時間が経ってこびりつくのを防ぐため、直ぐにウール用の洗剤で部分洗いをして、お帰りの際にお返ししたことに關する事例です。</p>	<p>ご主人より、妻が着用している衣類は高額な物が多いので、洗濯されると縮む心配があります。後でクリーニングに出しますから、施設では洗濯せずに、そのまま持ち帰らせてくださいとの要望がありました。 ⇒（対応） ご家族の意向に沿い、もし汚された場合はふき取るまでとし、手荷物と一緒にお返しする様にしました。</p> <p>【令和3年2月11日】→居宅介護支援 複数のご利用者より、「ケアマネジャーに連絡を取りたいとき、名刺では字が小さく電話番号が読み取りづらく困ることがあるので、何か考えて欲しい」との要望がありました。 ⇒（対応） 担当ケアマネジャーの名前、所属（事業所名、連絡先電話番号等）を大きく記載したB5版の案内カードを作り、電話の近くに貼っていただくようにしました。 ご利用者は、これなら連絡したいとき電話番号が直ぐ分かるのでスムーズに連絡がとれるとのことで、大変感謝していただきました。</p> <p>【令和3年3月22日】→入所 ご利用者のご家族より、お孫さんからプレゼント（洋服と写真等）を直接渡したいとの要望がありました。 ⇒（対応） コロナ禍のため、オンライン面会でのご利用をご案内し、オンライン面会をしていただきました。 ご利用者は、事前にプレゼントされた洋服を着て、オンラインでお孫さんとお話しをされ、とてもオンラインでの面会を楽しんでおられました。</p>
--	--

貴重な苦情やご意見をお寄せいただきありがとうございました。ご利用者皆様からの苦情やご意見を活かし、より一層より良い介護サービスを提供できるように努めてまいります。

当施設の苦情やご意見の受付担当者への連絡先は、055-988-3535(代表)です。お気づきのことなどを、ご遠慮なくご投函またはお申し付けください。