

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、平成 30 年 4 月 1 日から平成 30 年 9 月 30 日の間において寄せられた苦情およびご意見・ご要望（25 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 平成 30 年 9 月 30 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）</p> <p>[平成 30 年 4 月 1 日] → デイサービス 歩行困難な新規のご利用者が、玄関前の階段（約 18 段）を上り下り出来ないため、送迎の際に階段での介助を検討して欲しいとのことでした。 ⇒ (対応) ご家族やケアマネジャーと相談の上、ショルダータイプの布製担架を使用し、職員 2 人でご利用者を担架で持ち上げる様になりました。 他のデイサービスには断られ困っていたところを受けて頂き、ご本人はお風呂に入れて気分転換も図れて喜んでいただきました。</p> <p>[平成 30 年 5 月 25 日] ⇒ 入所 ご利用者の奥様よりご家族・ご親戚 6 人で集合面会を「ふるさとの丘」で実施したいとの申し出がありました。 ⇒ (対応) ご家族と日程を調整し、相談室に会場（テーブルと椅子やお茶などを 6 名分用意）を準備いたしました。当日はご家族・ご親戚 6 名が集まり、ご利用者と一緒にお茶を飲み、懐かしい話しが出来たことに、大変喜んでおられました。</p> <p>[平成 30 年 7 月 3 日] → デイサービス 同居のご家族（長男の妻）より、私が仕事で遅くなる日は予めパジャマに着替えさせて送迎して欲しいとの要望がありました。 その理由は、ご利用者の両手両足が拘縮しており、ご家族（長男）が着替えさせると痛がる（不慣れのため）とのことでした。</p>	<p>⇒ (対応) ご家族と相談のうえ、希望日にはパジャマに着替えさせてからご自宅へ送迎することにしました。 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>[平成 30 年 7 月 25 日] → デイサービス 日中独居で難聴のご利用者のご家族より、デイサービスのお迎えの際、チャイムや職員の声のご利用者に届かない時は、部屋まで迎えに行つて欲しいとの要望がありました。 ⇒ (対応) 朝デイサービスのお迎えに上がった際にご利用者が出て来られなかった場合は、その都度ご家族に連絡をした上で、部屋まで上がるようにしました。</p> <p>[平成 30 年 8 月 1 日] ⇒ 入所 ご利用者のご家族より、本人の足の形に合った介護シューズを探したいけれど、どこに問い合わせたら良いのか、教えて欲しいとの要望がありました。 ⇒ (対応) ご利用者は現在履いている靴が足に合わない様でしたので、ご家族、ケアマネジャー、福祉用具の業者さんと相談をして、試し履きをした後、ご本人の足に合った靴を見つけることが出来て喜んでおられました。</p> <p>[平成 30 年 8 月 10 日] → 居宅 ご利用者のご家族から、担当のケアマネジャーが外出している時でも、すぐに連絡がつく様にしたいとの要望がありました。 ⇒ (対応) ご利用者宅訪問中や車の運転中等、すぐに電話に出られない場合は、出来るだけ早く返信すると共に、ケアマネジャーが外出する際には、事業所所有の電話を携帯するようにしました。</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。