

みなさまからいただいたご意見（苦情等）とその対応についてお知らせします。

【平成30年度下半期分（平成30年10月～平成31年3月受付）】

社会福祉法人新里紫桐会では、よりよいサービスの提供を目指すため、みなさまからの貴重なご意見（苦情や要望）に対して常に耳を傾け、真摯に対応していきたいと考えております。

次にご紹介するのは、みなさまから寄せられたご意見とそのことに対応した内容であります。

ご意見（苦情・要望等）	対応の内容
<p>◆サービス提供時に事業所で利用者個人と面談したこと（プライベートな内容）が家族にも伝わっていたので、守秘義務について事業所で徹底してもらいたい。</p> <p>〔新里デイサービスセンター 平成30年12月受付 居宅介護支援事業者〕</p> <p>◆ショートステイを利用して帰宅したら、褥瘡が悪化していた。家族から、この事実を確認してもらいたい。また、次回のサービスで同じことにならないよう、ケアの向上を職員全体で図ってほしいことを要望された。</p> <p>〔紫桐苑短期入所生活介護事業所 平成31年3月受付 利用者家族〕</p>	<p>⇒ ⇒ 面談の場に同席した職員が、送迎時に当日の様子を家族に報告した際、面談したことを伝えていた。ただし、話しの内容に関しては、一切伝えていない。結果的に家族に伝わったことは事実であり、そのことについて苦情申出者にお詫びした。今後の対策として、サービス提供時における依頼内容（面談等）については対応できるものか否かを、上司に確認してからことにあたる。提供された情報については、取扱いを慎重に行うこと、守秘義務を徹底することを再確認した。</p> <p>⇒ ⇒ ケアについては、褥瘡部位のポジショニングが徹底できていなかった可能性がありお詫びした。また、受診の対応もさせていただいた。受診の結果、皮膚は改善する過程でおきる状態にあると説明された。今後の対策として、利用時には、体の状態と処置方法をしっかり確認する。個別マニュアルに沿い、統一したケアを徹底する。体調の変化等があれば、随時家族と連絡を取ることにする。サービス終了後には、サービス提供時の状況を説明すること等を再確認した。</p>