

平成 28 年度 苦情相談 受付・対応状況

1. 受付件数

特別養護老人ホーム	5 件
短期入所生活介護事業所	2 件
配食サービス	1 件
訪問介護事業所	1 件

2. 受付内容・事実確認と改善策

<特別養護老人ホーム>

①ご家族からの苦情（平成 28 年 6 月 13 日）

■内容

援助員がご家族へ電話連絡をした際に苦情を受ける。内容は入居者の認知症状から、相手との意思疎通がおもうようにいかず、日ごろから感情的になりテーブルを強く叩くなどの行動がある。次回の受診の際に医師へ伝えて欲しいと家族へ話した。苦情はこの時の伝え方に対して受けたもの。ご家族は憤慨され、「伝えて落ち着くような薬を出してもらえばいいんですか？」と話があった。

■事実確認

対応した援助員から対応の経過について苦情解決責任者（施設長）へ報告。翌日 14 日副施設長がご家族へ電話にて謝罪をし、話を伺った。ご家族からは「責められているような気持ちになった。どうしていいのかわからなかった」という声が聴かれた。対応については、受診に平行して介護の方法を検討していくことを伝え、理解を得られている。

■改善策

施設長が対応した職員へ家族連絡する際のポイントを助言、指導した。相手に伝わらないという入居者の精神的な辛さの理解のもと、どのような介護や関わりをしているのかということを説明の上、家族の意見や気持ちを聞きながら話を進める必要があること。また日ごろの報告、連絡、相談についても相手の反応や理解度を確認せずに話を進めている状況があることを指導し、委員会で報告した。各会議での議題とし、全体に周知した。

②ご家族からの苦情（平成 28 年 9 月 15 日）

■内容

援助係長がご家族から職員の接遇姿勢について苦情を受ける。内容は 11 日に面会に来た際に話した職員に「そうだよね」と馴れ馴れしい口調で返答された。友達ではないし、正直不快であったというもの。援助係長がその場で謝罪し、職員へ指導することを伝えご理解いただいた。

■事実確認

対応した職員は、そのような対応をした記憶はないがご家族が言っていることが事実だと思う。今後は言葉使いに十分気を付けますと話し、反省している。

■改善策

9 月 20 日に苦情相談委員会を実施した。対応した職員へは接遇姿勢について援助係長から再指導を行ったことを報告。現在継続的な指導を行い、経過を見ている。

③ボランティアの方からの苦情（平成 28 年 10 月 18 日）

■内容

お菓子作りのボランティアで来てくださっている方から相談課長が「施設にボランティアに行くことで迷惑をかけているのだろうか？」と話を受けた。

■事実確認

翌 19 日にリーダー会議を実施し、受け入れ状況の調査確認をした。受け入れ対応はボランティア委員長が毎回主に対応しており、準備や対応の流れなどが理解できていない職員もいて、全体での受け入れ態勢が整っていない状況があった。

同日、自宅訪問するが不在であった為、翌 20 日に相談課長と援助課長がご自宅へ伺い謝罪をし、話を伺った。今後もボランティアは続けたいという話を受け、ご理解いただいた。

■改善策

10 月 27 日に苦情相談委員会を実施。リーダー会議で話し合った内容を報告する。内容は受入担当者を決めておくこと、入浴時間や職員の休憩調整などの業務調整を行うことと取り決めたこと。そして全体的にボランティアの受入の意識が低く、理解が不足しているという意見が出たことを報告。結果、ボランティア委員が受入について説明する機会をつくり、リーダーや管理職が受入の理解をする。管理職が定期的に活動の様子を見たり、聞いたりし都度状況を確認することとし、実行している。

④匿名の方からの意見（平成 29 年 1 月 10 日）

■内容

意見箱に投函されていたものを 1 月 10 日受け付ける。12 月 17 日に実施したもちつき大会に関するもので「最近、ノロウィルスなど感染症について色々話がありますが、この行事を実施している理由はなんですか。」等の内容。

■事実確認・対応・改善策

1 月 16 日に苦情相談委員会を実施。1 月 13 日にご意見に対する回答文書をユニットと本館の掲示板に張り出したことを報告した。

内容は、「ノロウィルスの発生により一部自治体で自粛する様指示を出したという報道があるが、余市町では禁止していないことや当施設での体調不良者いないこと、また病院からの情報でも発生の情報はないことから開催の判断をした」という内容で施設内に文書を掲示した。

また家族会から発行をしている「家族会だより」にも掲載し、ご家族へ回答することとした。

⑤ご家族からの苦情（平成 29 年 1 月 16 日）

■内容

入居者が発熱したため、医務課長から家族へ受診の連絡をする。その際に「昨日面会に行った時に夏のような恰好をしていた。それで熱が出たのではないか。」という話を受けた。

■事実確認

ご家族からは昨年 10 月くらいに「1 枚多く着せて欲しい」と話を伺い、援助係長から援助員へ指示をしたが、その対応がされていなかった。ご家族が面会にいらした時の服装はキルティング様の厚手の下着と秋冬物ではあるがやや薄いカットソー 1 枚という恰好だった。同日、副施設長がご自宅へ訪問し、説明と謝罪をした。ご家族からは理解を得られている。

■改善策

1 月 16 日に苦情相談委員会を実施。担当グループのリーダーへは副施設長より家族から受けた要望が実行できていなかったことについて指導したことを報告。

日頃の利用者の服装で寒そうに見えるという点について、車いすに座っている利用者の脛が見えている。股引が上がりすぎないように移乗の際に配慮する必要があるという意見が出た。各グループ・事業所での議題とし、全体に周知した。

<短期入所生活介護事業所>

①利用者からの苦情（平成 28 年 5 月 26 日）

■内容

夕方 5 時頃に男性援助員が他の入居者の衣類を探すために訪室した際、女性利用者に許可を得ずにタンスを開けてしまい憤慨された。

■事実確認

事前に男性援助員からご本人へ声を掛けた際に本人からは返答が無かったが、聞こえていると思いこんでタンスを開けた事実がある。主任援助員と対応した援助員がご本人へ謝罪をした。本人からは「この件については分かりました」と理解は得られている。

■改善策

6 月 8 日に苦情相談委員会を実施。5 月 28 日にグループ会議で男性職員が女性利用者のタンスの中を見ることは羞恥心やプライバシーへの配慮という点で考えると控えるべきという協議結果を報告。結果ショートステイ女性利用者への洗濯物の返却や収納作業については、女性職員が対応することとした。対応した援助員へは援助課長から個別に再指導をした。

②利用者からの苦情（平成 28 年 12 月 19 日）

■内容

援助員が利用者本人から対応についての苦情を受ける。内容は職員にトイレまでついて来られて、歩行器を「こっちに置きなさい」と言われた。職員の言葉がけに腹が立ったというもの。

■事実確認

対応していた職員は歩行器をずらす際に「こっちに置きなさい」という命令的な声掛けはしていないが歩行器をずらすことについて相手の了承を得ていなかった。トイレへの付き添いも同様に職員が心配だからという理由で相手の了承を得ずに付き添っていたことが分かった。ご本人へ主任援助員と対応した職員が謝罪をし、理解をしていただけた。

■改善策

12 月 22 日に苦情相談委員会を実施。業務中の職員の私語や入居者との関係性が慣れ合いになっているとのグループ会議での結果を委員会で報告した。フルーツ・シャトーよいちではどのような場合においても敬語を使用することが原則である。リーダーや管理をする立場の職員は、接遇姿勢に対して厳しい見方を持ち、接遇が乱れている場面を見たらその場で指導をすることを徹底していくこととし、全体周知をした。

<訪問介護事業所>

①ご家族からの苦情（平成 28 年 9 月 10 日）

■内容

利用者のご家族から担当ケアマネジャーに連絡がある。内容は母の家に様子を見に行ったらしばらくの間、トイレ掃除がされていないような様子だった。ぬめりなどもあり、どのような状況か確認をしに家に見に来てほしいというもの。

■事実確認

7 日（水）に担当ヘルパーが訪問したところ、外出しており不在であった。翌 8 日に訪問した際にトイレ掃除をするかどうかを本人に確認したところ、しなくてよいとの回答であった為、清掃をせずにサービスを終了したことが判明する。トイレの汚れ具合の確認もしていなかった。管理者がご家族へ状況の説明と謝罪をし、ご理解いただいた。

■改善策

9 月 20 日に苦情相談委員会を実施。管理者から担当ヘルパーに個別に指導したことを報告。トイレ清掃はサービス内容に含まれており、しなければならない業務であった。本人がしなくてもよいとはなしたとしても、汚れ具合は確認し対応する必要があるという内容。現在はサービス提供時に担当したサービス内容について、一つずつ実行の確認し、継続的な指導を行うこととした。

＜配食サービス＞

①匿名の利用者からの意見（平成 28 年 8 月 16 日）

■内容

8 月 16 日に回収した配食容器に 11 日（木）の夕食に関する利用者からの意見が入っていた。内容は、素人が作った食事のようだった。味噌汁はお湯を溶かしただけのようなもの。肉はモサモサしており、噛みきれない。このような食事内容であれば費用をもっと上げてよいのではないかというもの。

■事実確認・対応・改善策

8 月 24 日に苦情相談委員会を実施した。栄養士、厨房の職員から話を聞いたところ牛肉が硬いという意見が出ていたことを報告。27 日に牛丼が提供され、検食担当者が確認したところ特に問題は見られなかった。サ高住でも同様に牛丼が提供され、利用者の反応をみて確認をした。利用者からはモソモソしている。脂身が少なく食べづらいとの意見があった。利用者からの意見も踏まえ、肉の購入部位を検討した。味噌汁については、味噌汁に関するアンケートを実施し、味や提供量に問題は見られずこれまで通りの対応を継続している。意見については匿名であり、個別の対応が困難なことから配食利用者全員に対して文書で謝罪とお知らせをした。