

# 苦情・相談対応報告書

## 2016年度（4月1日～3月31日）

（介護事業）

所属	時期	申出人	受付方法	苦情・相談の内容	対応及び結果
ナーシングセンターひまわりデイケア	4月	利用者 家族	電話	相談者より電話にて受付ました。 2016/3/30に施設から振込用紙書類の不足分についてのみの問い合わせかと思っていたがその他の書類が見当たらないとはどういったことかという内容。	書類の一部を紛失していることがわかり相談者へ謝罪。再発防止として「入所時書類チェック確認リスト」を作成しました。
特別養護老人ホームひまわり園短期入所	4月	利用者 本人 及び 家族	口頭	申出人の家族より事業所責任者に相談があり、後日申出人本人を交え面談を行い、内容を受け付けました。 「介護職員から酷いことを言われ、傷ついた。該当する介護職員の介助を受けたくないの、入浴担当から外してもらいたい」という内容でした。	事実確認のため、該当する職員への聞き取りを行うことについて、申出人の了承を得て面談を行いました。 発言内容については申出人の受け取り方と異なる部分がありましたが、一般的に職員側の対応に威圧的な態度があったことを確認しました。 介護職員には口頭注意を行い、申出人への事情説明と謝罪を行いました。
ひまわり園デイサービスセンター	5月	利用者 家族	電話	申出人より電話で受け付けました。 利用者本人が口の痛みを訴えており、電話でデイサービスに問い合わせたところ、「デイサービスから帰る際、車から降りる時に転倒した」事がわかった。家族はその時家に不在だったのだから、連絡帳等で一報ほしかった…という内容でした。	当時送迎を担当した職員に聞き取りを行い、連絡帳への記載や電話での報告をしていなかった事が判明しました。 会議にて報・連・相の徹底について注意喚起を行い、転倒が発生した際の連絡ルートを決めました。
特別養護老人ホームひまわり園新館	7月	入居者 本人	意見箱	意見箱の投書で受け付けました。以下の内容について職員に指導を行ってほしいとの意見でした。 ①こちらが挨拶をしても返答がない職員がいる。 ②居室の清掃を何年もしてもらえない。 ③ある職員に用事があり、別の職員に所在を尋ねたが、何も返答せず逃げられた。	苦情解決委員会で確認し、申出者は難聴や視力低下等によりコミュニケーションに難があることを前提の上、職員の接遇に問題が無かったか事実確認をすることとしました。その結果、下記の対応をとることにしました。 ①通りすがりに挨拶するのではなく、立ち止まって挨拶する等、相手に伝わるよう指導しました。 ②申出者が清掃を断ることが多かった為、改めて申出者と話し合いを行い、7/11に清掃を実施。その後も定期的な清掃を実施することを申出者も了承しました。 ③「返答したつもり」で終わらず、難聴であることを前提に対応するよう指導しました。
ひまわり園デイサービスセンター	8月	利用者 家族	電話	申出人より電話で受け付けました。 利用者本人が口の痛みを訴えており、電話でデイサービスに問い合わせたところ、「デイサービスから帰る際、車から降りる時に転倒した」事がわかった。家族はその時家に不在だったのだから、連絡帳等で一報ほしかった…という内容でした。	当時送迎を担当した職員に聞き取りを行い、連絡帳への記載や電話での報告をしていなかった事が判明しました。 会議にて報・連・相の徹底について注意喚起を行い、転倒が発生した際の連絡ルートを決めました。
特別養護老人ホームひまわり園新館	9月	入居者 本人	口頭	園長が特別養護老人ホーム新館で入居者と一緒に検食をとった際、相席した入居者から口頭で受け付けました。 不親切で威圧的な対応をする職員がいるので、改善してほしいとの内容でした。	園長より報告を受け、特養の事業部長が申出人に聞き取りを行いました。 申出人の相談内容を一つひとつ精査すると、時期・内容に曖昧かつ矛盾する点が多々あり、複数の出来事が混在している可能性も見受けられました。 該当する職員の上司にも確認を行った結果、申出人のその時の精神状態により受け止め方に違いが生じたのではないかと考えられ、申出人からの相談にはその都度事実確認を行っていくこととしました。

ひまわり園 ホームヘルプ ステーション	9月	利用者 家族	口頭	サービス評価のため、第三者委員が利用者宅を訪問した際、家族から口頭で受けました。 ①訪問介護職員が記入する連絡帳に、「おしっこが汚い」という表記があり、母が汚い存在と書かれてあるような気がして担当ケアマネジャーに連絡した。 ②訪問介護職員の訪問時間がまちまちなので改善してもらいたい。	第三者委員から報告を受け、在宅サービスの事業部長が対応しました。訪問介護の連絡帳には「尿色少々汚いです」との記載があり、「混濁しています」等、誤解のない記載をするよう指導し、記録の書き方について部署会議で周知を図りました。訪問時間については、職員の勤務や訪問予定の見直しを行うことで改善に努めました。
ナーシングセンターひまわり デイケア	9月	匿名	電話	相談者より電話にて受けました。通所の送迎車と交差点で衝突しそうになったが謝罪もせず走り去ったという内容。	2017/9/7担当部署から「事故及びひやりはっと報告書」が提出され運転委託業者の責任者に経過を確認し、危険予知の再研修と事故対策予知訓練を含めた研修を行いました。
特別養護老人ホームひまわり園 新館	10月	入居者 本人	口頭	申出人が直接事務所を訪ねられ、口頭で課長が受け付けました。食事の際、醤油差に申出人の氏名が記載されており、職員に理由を尋ねると「今後は別個に自費で醤油を購入してもらうことになった」と返答があった。今まで入居者共有の物となっていた醤油が、事前説明もなしに突然請求されることに納得がいけないとの内容でした。	課長が職員へ事実確認を行ったところ、ユニット会議の場で醤油代を請求することが決まったことが判明しました。入居者への請求事項については契約に基づいて判断する必要があり、現場判断で行わず上司に相談するよう指導を行い、申出人へ事情説明と謝罪を行いました。
ひまわり園 ホームヘルプ ステーション	11月	利用者 本人	電話	申出人より電話で受け付けました。今日訪問した訪問介護職員が、干場にある洗濯物を取り込んでくれなかった。自分で取り込もうと思ったが、過去に転倒した恐怖心がありやめた。この事を責任者に伝えてほしい…という内容でした。	受付後、すぐにホームヘルプ事業所の係長が申出人宅へ電話を掛け事情を確認しました。通常、洗濯物の取り込みは訪問介護職員が行うこととなっていた為、失念していたことを謝罪しました。
ナーシングセンターひまわり 老健入所	11月	利用者 家族	口頭	相談者の近隣に住む方から相談者を伝い口頭にて受けました。「私は虐待をうけている」という発言があったと相談があった。相談者の妻が入所中はなかった何かの勘違いではないかという内容。	事実確認により、相談者の近隣に住む方へ調査をするが発言の事実がないことから確認できなため終結となりました。
ひまわり園 デイサービス センター	12月	利用者 家族	電話	担当ケアマネジャーが電話にて受け付けました。デイサービス迎えの際、玄関の戸が開いていた。猫が入ると困るので閉めて出るよう確認してほしいとの内容でした。	事実確認を行ったところ、申出人の相談内容と事業所の認識に矛盾する点がありましたが、申出人の話を傾聴し気分を害された点について謝罪を行いました。その後も電話にてそれに付随する苦情があり、責任者が申出人宅へ訪問し内容を確認、説明と謝罪を行いました。担当ケアマネジャー、事業所で現状を整理した結果、申出人自身にも何らかの福祉支援が必要な状況にあるとの見解で一致し、行政機関に相談することとしました。
ひまわり園 デイサービス センター	1月	利用者 本人	意見箱	意見箱の投書にて受け付けました。内容は以下の2点でした。 ①事業所の管理者と挨拶をしたり話をする機会がないので、年に1回はそういう機会を持ってほしい。 ②事業所の防災計画や避難訓練がどうなっているか説明を聞きたい。	事業部長が申出人と面談し、先日の新年会を会議のため欠席したことをお詫びしました。事業所の行事の際は顔を出すことを約束しました。また、本体施設において年2回夜間出火想定で避難訓練を行っていることについて説明を行い、後日利用者の方を対象に防災マニュアルの説明会を開きました。

ひまわり園デイサービスセンター	1月	匿名	意見箱	意見箱の投書にて受け付けました。投書には「トイレが少ない」「職員の皆さん、甲乙つけ難く、親切にして頂き感謝しています」と記載されていました。	匿名での投書であったため、「トイレが少ない」の意見に対しては、お詫びと今後の対応について文書掲示により回答しました。 トイレの全面改修は早急に対応できないため、デイサービス内のトイレの個数に加え、混雑時にはその周辺にある複数個所のトイレも利用可能であることを説明し、職員が案内の声掛けを行うこととしました。
ナーシングセンターひまわり老健入所	1月	利用者 家族	口頭	相談者より口頭にて受け付けました。他科受診後、付き添われた相談者から同封してあった入所証明書の宛名が受診先の医師名でなく別の医療機関の医師名になっていたという内容	相談者へは受診先へは施設より謝罪をする旨を説明し複数人で確認し再発防止に努めるように指導を行いました。
ひまわり園ホームヘルプステーション	2月	匿名	電話	申出人より電話にて受け付けました。ひまわり園と書いてある軽自動車、一時停止とスピード違反をしていた。どういう教育をしているのか…という内容でした。	事実確認により、訪問介護職員が運転していた車両であることが特定できました。該当する職員には個別に指導を行い、各会議でも交通安全とマナーの徹底に努めるよう申し送りを行いました。