

平成27年度 苦情解決状況報告書

法人名	社会福祉法人みなと寮
施設名	弘済院第1特別養護老人ホーム
苦情受付期間	平成27年4月～平成28年3月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	3
うち第三者委員への申立件数	0

2. 苦情受付者

項目	件数
A 苦情受付担当者	3
B 施設長	0
C 第三者委員	0

3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	0
B 利用者の家族	3
C 匿名	0
D その他	0

4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	1
B 管理者・職員の対応に関する事項	1
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0
D 財産管理等に関する事項	1
E 制度・仕組みに関する事項	0
F 建物・設備に関する事項	0
G その他	0

5. 解決状況

項目	件数	
A 当事者了解	公開(掲示・その他)	3
	非公開	0
C 不服申立	0	

【苦情解決報告詳細】

施設名 弘済院第1特別養護老人ホーム

平成27年4月～平成28年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	H27.4.14(火)AM11:45頃、A氏の姪が来所され窓口にて、3月末頃に依頼していた、A氏の出金依頼分の現金を取りに来ましたのとの事でしたが、当日に処理する予定の出金手続き予定でしたので、大変申し訳ありませんがお時間もう少し頂きたい旨つたえましたが、姪より「先日連絡したときは4.14火曜日には処理が来ていますとの話だったので未だ出来ていないんですか？先月末に頼んだのに何でそんなに時間がかかるんですか？受付されたときは、2、3日で出来ると言っていた、出金出来ていないのはおかしい」との内容の訴えあり、成年後見人でもある為、裁判所へ費用の支払について申告しないといけないので、早くやってもらいたかったとの内容の訴えがある。	<p>姪の訴えについて、関係職員に確認したところ、確かに3月末頃に姪が来所され、出金依頼を受け付けたが、次回の月1回の通常出金日で処理するものと勘違いしたため、出金が遅くなってしまった。先日連絡があった際も、14日の午後と伝えていれば、良かった。職員のミスが重なったことにより、不信感を与えてしまった。今後は、入出金依頼について、関係職員が連携連絡をより効率的に行い、個々の職員が対応するので無く連携して処理を行っていくよう徹底していく。</p> <p>14日、午後には予定の入出金完了し、翌日、姪が来所され、現金の受け渡しをしています。今後、このようなことがないよう謝罪し、了解されている。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
2	B氏の長女と次女来所され、相談があるとの事で、事務所前にて担当ケアマネが話を伺う。長女と次女より以下2点苦情あり。次女より①夕食後のパジャマへの更衣介助を、トイレ内でしている職員がいた。不衛生だと思います。②便座に敷いているカバーが汚れていても、次面会に来た時にまだ汚れている事があった。便座カバーが汚れても交換しないのですか。本人がトイレを嫌がる原因のひとつに便座が冷たいという事がありますが、便座カバーが濡れている事もありました。濡れているカバーの上に座れば誰もが冷たいと感じると思うのですが。対応が中途半端だと思う。とご意見いただく。	<p>次女から苦情を受け付け、謝罪を行った後、フロア職員へ苦情内容①②について事実関係を聞き取りする。</p> <p>①について、夕食後居室へ誘導してベッドへ端座位になっていただくと、更衣介助への拒否が強く自ら臥床してしまい、更衣介助が出来ない事が多いため、トイレ誘導した際に更衣介助をしたことがあった。</p> <p>②について、カバー汚染時は交換しているが、交換が頻回な場合は替えのカバーが足りないことがあるため、直ぐに交換できていないこともあった。</p> <p>後日①については、職員へ厳重に注意した事また②については、汚れた時と定期的に交換はしているが、汚れていた事があった事について謝罪する。今後は、①について、ベッドへ端座位になると直ぐに臥床してしまうため、居室内に肘掛けのある椅子を置き、椅子に座った状態で寝具への更衣介助を試みる。②について、便座が冷たい件については、本人の居室では自立でトイレへ行く他利用者の排便確認のため、便座を保温する電源を切っていることがあったので、便座カバーは外し、電源は、常時入っている状態に戻すことにした。以上、説明し了解されている。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
3			

【苦情解決報告詳細】

施設名 弘済院第1特別養護老人ホーム

平成27年4月～平成28年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	A氏の夫より、先日衣類販売で購入にしたズボンが2本見当たらないので探してほしいとの話がある。	<p>本人の衣装棚を確認したところ、確かに購入されたズボンが2本なくなっている。洗濯業者に出した際、他のフロアに混ざってしまったか、こちらで洗濯し他利用者の衣類と紛れてしまったか、いずれかの可能性が考えられるため、数日探させてほしい旨お伝えし了承を得る（当施設で開催された衣類販売会で購入されたズボンであるため、名前は縫い付けている）。数日間かけて搜索した結果、ズボン1点は洗濯業者から返却されるも、残りの1点については、他利用者の衣装ケースの中を確認したり、他フロアへの紛れ混みを確認するも見つからなかった。</p> <p>探した結果見つからなかったため、同等のズボン1点を弁償させていただきたいことお伝えし了承を得る。再発防止に努めることお伝えしておいた。</p> <p>再発防止策としては、衣類を洗濯に出す際には本人の物であることを確認し、専用のランドリーバックに入れることを再度徹底する。また、汚染などで施設で洗濯する場合には、洗濯乾燥が終わり、衣装棚に返却されるまで職員間で引き継ぎを徹底し紛失防止に努めいきたい。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
2			<p>解決</p> <p>対応中</p>
3			<p>解決</p> <p>対応中</p>
4			<p>解決</p> <p>対応中</p>