

平成28年度苦情解決報告一覧表

苦情 件数	苦情申出人				苦情受付			苦情内容							解決状況		
	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開（掲示・その他）	当事者了解非公開	不服申立
12	9	1	2	0	12	0	0	0	7	2	0	0	0	3	12	0	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

- (申 出) 利用者が医務室に来られ「なめられているのも我慢の限界がある。今回は我慢するが」と興奮気味に話される。理由を聞くと、前担当者への不満がある様で、4月から担当が変更になるにもかかわらず、前担当者から担当変更の話や挨拶がない事や機嫌の良いときは、あだ名で呼ぶが、普段は知らん顔している。新しい担当者が挨拶にきて担当が変わるんだと分かった。ややこしい人には丁寧な言葉で話しており、わしはなめられている。相談をもちかけても曖昧な返答であり出来る出来ないのハッキリした返答をしてくれない。との内容。その他、作業内でも些細な揉め事はある等も話されていたが、医務室にて話をしてスッキリしたとの事であった。
- (対 応) 担当者からの引き継ぎ挨拶がなかった事に対して、看護師より本人に謝罪する。また該当職員及び全職員に対して、利用者への呼び方や対応については、十分に配慮してもらいたいと、注意を促しておく。

〈5月度〉

- (申 出) ○買物に行くのに室内履きで出て行っている人を見かける。室内と外用を区別してもらってはどうか。玄関先は仕方ないにしても、座談会で皆さんに一応お願いしてみてもどうか。靴に履き替えましようの貼り紙があっても、絵に描いた餅になってますけど？
○新聞はゴミとして捨てるのであれば、午前0時をまわった頃にホールの丸いテーブルの上に置いて読みたい人に部屋で持って行ってもらって読んでもらったらいいと思いますが、じっくり読みたい記事、切り取ってスクラップをしたい所、スポーツ新聞、夕刊はバインダーからはずしてテーブルの上に置いておけばいいんです。何もいらぬからすぐに捨てる必要はないと思いますが残った新聞を捨てればいいと思うんですけど。有効利用したらどうですか。みんなの新聞ですが、新聞小説なんかスクラップして読みたい人もいます。こんな事でスムーズな施設運営ができるんでしょうか？
- (対 応) 以前に利用者へ伝達している事項ではあるが、靴の区別及び新聞については、利用者全員に提供出来ない事、また特定の利用者に対して、特別な対応は出来ない為、新聞の提供はしていない事を再度座談会にて周知を行い、利用者へ了承をもらっておく。

- (申 出) 利用者4名より同じ内容の意見箱投函あり。現在施設玄関の開錠が6:30であるが、朝の散歩に行くために6:00開錠にして欲しいとの要望があった。
- (対 応) 要望内容について会議を行う。以前にも利用者からの要望で、開錠時間を7:00から6:30に変更している経緯があり、これ以上、開錠を早める事は職員の少ない時間帯である為、リスクを伴う可能性が高いと判断し、現状のまま変更しない事で決定。6月座談会にて利用者に説明を行う。

<6月度>

- (申 出) 意見箱に「一階の津田は食事の前の手洗いをしていない。早く指導して下さい。」との投函があった。
- (対 応) 当該利用者が実際に手洗いをしているかどうかの確認を実施。手洗いが出来ていなかった為、当該利用者に注意を促しておく。またその他の利用者についても、手洗いについては、しっかりと行ってもらう様、座談会にて伝達しておく。

<7月度>

- (申 出) 作業訓練について、作業・通所担当職員が自分たちのしている仕事に対して、「この仕事はガソリン代にもならない。」と言った。自分たちは、売り上げを求めて仕事をしている訳ではない。職員が利用者に売り上げの話をするのは、おかしいのではないか？今回が初めてではなく、2~3回言われている。我慢できないので、本人に話をして、その結果を報告して欲しい。との内容。
- (対 応) 作業・通所担当職員に事実確認を行う。そのような事は言っていない。誤解であると話しており、利用者本人と作業・通所担当職員と苦情受付担当者の3人で話し合いの場を持ち、作業・通所担当職員より利用者本人に今回の件は誤解である事を説明した事に対し、理解を示してくれており、納得する。

<8月度>

申出事項なし

<9月度>

申出事項なし

<10月度>

- (申 出) 利用者より本人の呼び方について、ある介護職員が自分の事を「お富さん」と呼ぶ。悪意があるかは不明だが、馬鹿にされているように思うので改めて欲しい。また夜勤職員の対応について、夜中、タバコをもらおうと声を掛けたところ、寮母室内の休憩室で休んでおり、何度か声を掛けたが起きてくるまでに30分程掛かった。他の職員も居眠りをしている事がある。眠い時間なので理解は出来るが、利用者の体調不良時や災害時の対応に影響がでるのではないか。との話があった。
- (対 応) 該当職員に事実確認を行う。あだ名で呼んだことに対しては認めており、今後、このような事がないように注意を促しておく。夜間の居眠りに対しては、休憩室で休むような事はしていないと話しているが、疑わしい行為や利用者の対応に支障がでる様な行為は慎むよう、注意を促しておく。また他職員に対しても、夜間、利用者の対応に支障が出るような事は行わない様、注意喚起を促しておく。
- (申 出) 利用者より①おにくがたべたい！もっと②ステーキを食べたい。と意見箱に投函有り。
- (対 応) 栄養士と相談の上、意見を反映出来る様、検討していく旨、伝え、了承を得ておく。
- (申 出) 利用者より昼食の献立が牛丼で大盛りを欲しかったが、誘導職員、配膳職員の両名共に食事の量を聞かれることなく、普通量の牛丼をお盆に置かれた。丼物の食事の際は、事前に確認してから提供して欲しい。今後、同様なことがないように改めて欲しい。との話があった。

- (対 応) 職員の対応に不手際があった事を謝罪する。また担当していた職員に対して、利用者への対応について、注意を促しておき、他職員に対しても、利用者への対応については、十分な配慮を行ってもらい、食事介助の対応についても今後、間違ふことのないよう、周知徹底を行っておく。

<11月度>

申出事項なし

<12月度>

- (申 出) 利用者よりある介護職員が、夜勤中にタブレットを使用し、バラエティ番組を見て、笑っていた。また寮母室内の椅子に座り、壁にもたれた状態で居眠りをしていた。最近、地震が発生しており、こんな状況で利用者に対して的確な避難誘導ができるのか。との話があった。

- (対 応) 該当職員に事実確認を行う。タブレット使用している事に対しては、認めており、今後、この様なことがないように注意を促しておく。居眠りに関しては、壁にもたれていることはあるが、居眠りはしていないと話しているが、疑わしい行為は行わないよう、注意を促しておく。
他職員に対しても、勤務中のタブレット等の使用や居眠りをすることがないように、注意喚起を促しておく。

- (申 出) 利用者より前担当職員が、自身のことや、利用者や職員のプライベートな話を聞かされた。他の利用者にも話しているかもしれないので、早急に対応するべきなのではないか。との話がある。

- (対 応) 該当職員に事実確認を行う。自身のことや職員のことに関しては、話していないと答え、利用者のことは話した記憶があると、答える。自身、職員、利用者、どれに対しても、プライベートな内容を話すことは、個人情報保護規程や就業規則に反するものであり、今後、このような事がないように、嚴重注意を行っておく。
また他職員に対しても、自身、職員、利用者の個人情報を利用者等に漏らすことのないよう、注意喚起を促しておく。

- (申 出) 利用者の弟より兄と毎月、私的なことで梅田に買物に行っているが、その度に施設の松江市出身の60歳である作業主任から「デパートに行くのであれば、お菓子やようかん等を買ってこい」と言われているようで、兄が悩み困っている。療育手帳の取得を検討している状況にも関わらず施設職員が入所者に買物を強要することはいかながなものかとの苦情の電話があった。

- (対 応) 該当職員に事実確認を行う。利用者に対して、松江市出身の60歳であることは話したが、買物を強要するような事を自分は、一切話していないと答える。くれぐれも利用者への対応や疑わしい発言には注意するようにはしてもらいたいと説明する。
また弟に対して、該当職員に事実確認を行った内容を説明し、今後、職員間でこのような事がないように十分に注意をしていくことを伝え、今回の件について、謝罪を行い、了解を得ておく。

<1月度>

申出事項なし

<2月度>

申出事項なし

〈3月度〉

- (申 出) 他利用者に対する苦情がある。治療食である利用者2名に対し、1名はご飯に塩、野菜・パンにマヨネーズをかけて食べており、もう1名はおかずを持ち込んで食べているとの意見箱へ投書がある。
- (対 応) 該当利用者に対して、事実確認を行う。塩やマヨネーズをかけていたと言われている利用者は、使用していたことを否認。おかずを持ち込んでいたと言われている利用者は、鯖を食べるとアレルギーが出るので、その時だけふりかけを使っていたと認めた為、注意を促しておく。また利用者の食事状況については、食事介助の際にしっかりと把握する様、各職員に対しても注意喚起しておく。