

令和3年度苦情解決報告一覧表 救護施設こうせいみなと

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
15	13	0	2	0	15	0	0	1	7	0	2	0	0	5	15	0	0

苦情解決詳細

〈4月度〉

(申 出) 実名で利用者A氏、B氏、C氏 この3名は外出事(時)にたばこの吸殻を捨て(拾って)吸っている、ぜひ外出をさせないでほしい、なお複数の利用者が目撃しています。早急に対応をお願いしたいとの意見がある。

(対 応) 臨時の苦情解決委員会を実施し、当該利用者には感染症対策の観点からも、たばこの吸殻を捨て吸わないように書面にて注意、説明を行い苦情申立人へも説明し了解を得る。

〈5月度〉

(申 出) 今回コロナの原因で仕事に行けず同部屋の方は3人替わりしましたが3人のうち1人は臭いがきつい人であと2人は寝息がうるさく今現在も夜寝れない状態でノイローゼになりそうです。職員はみんな我慢してくればかりです。なぜこちらが我慢ばかりしないとイケないのですか。対応をお願いしたいとの意見がある。

(対 応) 担当職員より面接を実施し、他の居室への転室は可能だが、そこが静かかどうかは言い切れないため、今晚試験的に空室の号室で就寝し、判断してはどうかと提案する。申立人は「退所まで耳栓ができれば我慢できるが、耳栓ができない(耳に炎症があり、医師に使用を止められた)ので、ヘッドホンでもあれば…」とのことだったので、施設よりヘッドホンを貸し出すことで了解を得る。その後は気になることなく就寝できているとのことであった。

〈6月度〉

申出事項なし

〈7月度〉

- (申 出) 同室で作業を行っている利用者A氏について、作業時間中に喫煙に行く回数が多く、時間も合算すると1時間程度は休憩していると思われるとのこと。常に従事している人と公平を欠くため、従事時間を減らして欲しいと数ヶ月前に職員に伝えた。3日程前に偶然に出席簿が目に入ったところ、出席扱いとなっていたため、再度職員に伝え、翌日より実行された。今後も参加時間の把握をきっちり行って欲しい。
- (対 応) A氏には担当職員と作業担当職員で面接を行い、従事中の喫煙による休憩時間が長いこと、以後はその点に留意するよう伝え、改善がなければ従事時間の減少を行う旨を伝え了承を得る。
- (申 出) 今朝、目覚めたのは午前3時。机上の電卓が盗まれており、身の回り全てを探したのですが何処にもなく、見付からず、命(令)和3年7月10日午後2時20分近くの交番に被害届けを出そうと思い立ち寄ったのですが、不在の為、被害届けを出せませんでした。今後、被害届けを出しても良いでしょうか？私としては、17日迄に返還されない時は、届けを出したいと思っています。電卓の価格は1,560円。“金品の貸し借りはやめて下さい”と言われて盗まれたのかも…との書面が見合箱に投函される。
- (対 応) 本人の思いに寄り添い、傾聴する。本人は終始落ち着いており、施設の立場や思いを聞き、納得してくれた。被害届に関しても本人としては「エネルギーを使う見合わせる。」との発言もあった。本人には今一度、貴重品や大切な物の取り扱いには細心の注意を払うことを伝え了承を得る。

〈8月度〉

- (申 出) 利用者A氏より昼にエンシュアがないのかを職員室に聞きに行ったがB生活支援員の説明がなく「昼はない」と。「わからないから聞きに行ったのに偉そうな言い方」であった。職員言葉使いに対しての不満を聞き謝罪する。A氏からは丁寧な説明、対応を希望される。
- (対 応) 昼に経腸栄養剤(エンシュア)の取り扱いを巡り、職員への不信感が高まり、夕方に暴言を吐くなどの行為があったため、面談を実施する。A氏は経腸栄養剤(エンシュア)が昼に無いことは理解したが、その伝え方・言い方は人権がないように感じたと話していた。A氏に非礼となった部分への謝罪と、B生活支援員へ説明を行い、再発防止に努めるように要請する。
- (申 出) A生活支援員が放送時に予鈴を鳴らさず息を吹きかけ放送する。作業をしている時などはびっくりしてしまい気分が悪い。何度か当該職員へやめてほしいとお願いしたが一向に改善されない。他職員にも見受けられるため統一した対応をお願いしたい。
- (対 応) A職員に事実確認を実施。予鈴を鳴らさず息を吹きかけ放送していることを認める。不快に思われる利用者もおられるので他職員同様の手順で放送を行うよう指導する。また、勤続年数が長い職員にも同様な対応が時折見受けられるため個別に面談し改善、統一した対応を依頼するとともに、苦情解決委員会でも議題に挙げ全職員へ再度周知することとする。上記の件申立人へ報告し了承を得る。
- (申 出) 利用者A氏より8/29の夕方よりチック症状がひどく出てしまっていたが、その症状(鼻を鳴らす)をB生活支援員に真似をされ怒りとショックを受けたとのことである。自身はチック症状を改善したいと精神科の診察時に主治医へ相談し内服調整を行っている。その職員は診察の内容等の申し送りや情報共有を行ったうえで真似をするのは理解できない。また、情報共有をできていないのであれば組織、その職員の資質の問題であるとの指摘を受ける。またその職員は血圧計前の椅子に座りスマートフォンを長時間使用していたり、浴室で電話をかけたりと明らかに業務以外での行為をよく見かけるとのことであり改善を希望される。

(対 応) 8/31夕方、B生活支援員に事実確認を行う。申出人A氏よりおちよくられたり、蹴られたり、下腹部を見せられたりすることもあり、それは申出人A氏のことを思い、黙っていたとのこと。今まで親身に対応したり、接したりしている中でそういうこと(チツクの真似)が出たのかも知れないが、意図してやった覚えは無いとのこと。スマートフォンや電話の取り扱いについてはB支援員は申出人に前では使用した記憶はないはずとのこと。施設長からB支援員への改善書の提出に関して告げると、納得がいかないとのこと、直接施設長と話すとのこと。その後、B支援員より改善書に関しては、今回の件で改善する部分があれば文書を作成することの説明があったとのこと。

9/15、B支援員より改善に関する文書の提出があった。これを受け、9/17に内容を鑑みて、申出人に対し、謝罪を行う。改善策と今後の対応策を検討し、最終的に施設から返答することも申出人A氏に伝える。

10/14、施設長室に申出人A氏を呼び、施設長とC主任にて今回の事案に対する施設としての謝罪及び謝罪と説明が遅くなったことのお詫びを伝える。申出人A氏は、謝罪を受け入れてくれて、その後は雑談に応じるなど、終始和やかな雰囲気話を聞いてくれる。ただ、改善に対しては、申出人から施設に対し、「しっかりとしてほしい。」との要望があった。施設から申出人に改善をしていくことを約束する。その後B支援員には施設長より嚴重注意を行う。

<9月度>

(申 出) 選択メニューの件で、毎週選択メニューがありますがソースやたれだけの選択って少し雑すぎませんか？いっそ選択メニューと言わないで欲しい。人を馬鹿にしているんですか？みなさんの代弁しています。との意見が匿名で投函される。

(対 応) 9月24日(金)の苦情解決委員会で議題に挙げ、栄養士中心に改善策を考える。10月度給食懇談会で話した内容は「ソースの選択などが続いてしまったことについては、配慮に欠けていた。現状ではまだバイキング料理の提供は難しい中で、そのかわりとなる毎月最終週の選択メニューに関しては、日頃提供しづらい食材の組み合わせなどを厨房職員と考えながら献立作成をしていきます。全員分の食材を確保し、規定に従って安全に提供するにはどうしてもかなわない部分もありますが、極力ご意見に沿うように」と伝える。

(申 出) 昨夜、1,010円でドリンクを買いお釣りの900円を財布に入れたのですが、今朝ジュースを買おうとして、財布から100円を出そうとしたところ900円がなくなっていた。

盗人に盗まれていたのです。他人の物に手を触れる時は一言、言って頂きたい。との意見が投函される。

(対 応) 担当面接を行い、本人曰く寝ている間に何者かが侵入して、ズボンの中のポケットの財布から900円盗られたとのこと。ベッドの上や下、身の回りをよく探したのか確認すると、それでも見つからないとのこと盗られたとの一点張りであった。本人へは職員も巡回の際、気をつけて居室を確認するとともに、本人へ重ねて貴重品は床頭台の引き出しに鍵をかけるようにして自己管理して欲しいと伝え了承

<10月度>

(申 出) 吸い殻拾い利用者A氏を外出禁止にすべき

(対 応) 担当職員より面接を行い嚴重に注意を行い外出したい時は職員へ相談してほしいと説明する。吸い殻拾い禁止を10月度グループミーティングで周知した。

(申 出) 外出時に拾いタバコをしている(B氏、C氏)。近隣の住民の方も見ている前で堂々と拾っている。両名は外出禁止にすべき。

(対 応) 両者とも主任面接を行い、新型コロナウイルスの流行に伴い、必ず拾いタバコを止めるように嚴重注意を行う。他利用者へは10月度グループミーティングで周知した。

- (申 出) 作業の材料、完成品の確認や他の通所者の事情説明を行っていた際に利用者D氏に「サボるな」と言われる。また、アイールの作業について作業担当職員が状況把握や適切な指示ができておらず、自身が職員のすべき役割を担っていたことも負担になっていた。A副主任が現場を把握、理解し業者との調整も行っていたが勤務の関係で公休や夜勤明けで毎日対応してくれるわけではなく、他の作業担当職員も自身に頼ってくることに不満を述べられる。
- (対 応) 作業担当職員については、下記の内容を11月より行うことを説明し了承を得る。
・ホワイトボード(全業者)に現在行っている作業、在庫数、発注中等の進捗状況や本日の担当職員を記入。
して職員、従事者ともに情報共有を徹底する。
・作業場に常在し、トラブル防止や利用者の作業内容と進捗状況を把握する。
・チェック表に在庫数・備品数(アイール)を記入し、作業が止まらないように事前に業者へ発注を行う。
・従事者の要望には迅速に対応し納得されるまで確認を行っていく。
- (申 出) 10/26昼食メニューとして、山菜そばと松茸ごはんが提供された。申出人は、「そばを(そんなに)食べないので、松茸ごはんの量を少し増やしてほしい」と依頼したが断られた。(自身は治療食なので)断られることは仕方ないと思っていた。その後、一般食の時間帯で喫食したE氏(通所事業利用者)は、「お替わりした」と言っていたのを聞いた。また、他の人に聞いた話だが、栄養士がE氏に「お替わりしても良い」と言っていたと聞き、不公平ではないかと思う。
年に数回しか出ない、松茸ごはんはみんなが楽しみにしているので公平に取り扱って欲しい。
- (対 応) 栄養士に事実確認を行う。特定の利用者のみには伝えたのではなくその他の一般食の利用者にも伝えたとのことであった。治療食の利用者はカロリー制限の観点からおかわりは不可であるが、一般食の利用者へ口頭のみでは周知方法に問題があるため、今後は季節の献立でおかわりが可能な場合は献立表に掲示する等改善するよう促す。
上記の件申出人へ今後は周知を徹底し改善すること、食事介助にあたる職員間でも情報共有を徹底することを説明し了承を得る。

〈11月度〉

申出事項なし

〈12月度〉

申出事項なし

〈1月度〉

申出事項なし

〈2月度〉

申出事項なし

〈3月度〉

- (申 出) 通所利用者Aから申し出あり。3月4日午後の作業従事中に作業訓練業者Bから連絡があり、生活支援員Cが取り次いだ。その内容の報告(翌日の午前終了時の出来高を連絡し、数量次第で出荷するか作業訓練業者Bに判断してもらう)がなく、翌日の来寮時においても伝達がなかった。内容が急な出荷依頼の場合であつたら対応できなかったかもしれず、内容が判った時点で伝達が欲しかった。それ以前に業者からの連絡内容に対してその場で対応できないことにも問題があるとの苦情であつた。
- (対 応) 申出人に今回のことを謝罪し、今後の取り組みとして、業者から連絡があつた際は遅滞なく伝えることとした旨、作業担当者職員間で申し合わせたことを説明し、了解を得た。また今回対応した職員が対業者対応で不備があつたとの指摘について確認したところ、事実として認定できたため、その旨、申出人に説明し、謝罪した。今後の取り組みとして、作業担当者職員と作業従事者との行き違いをなくすため、業者との連絡を行った際には、その内容を作業従事者に直ちに伝えること、作業担当職員間でも情報共有を徹底することを説明し、了承を得た。