

# 令和5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	特別養護老人ホームみなと弘済園
苦情受付期間	令和5年4月～令和6年3月

## 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	1
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	1
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	1
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	0
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	0
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）	0
	非公開	1
C 不服申立	0	

【苦情解決報告詳細】

施設名 特別養護老人ホームみなと弘済園

令和5年10月～令和5年12月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>利用者さんの家族さんから施設に連絡があり、担当ケアマネが不在のためフロア職員へ繋いでほしいとのことで、フロア職員が電話口に出る。服のことで聞きたいと連絡があったが、担当ケアマネが休みであったため、後日連絡させて頂くと伝えるが、すでに立腹されており、施設への不満をぶつけられる。</p> <p>会話のやりとりの中で、フロア職員の曖昧な返事が「はぁ～？」と発言した様に聞き取られたため、家族さんとしては不満をさらに募らせる結果となった。また会話途中に無言の時間が出来たため、家族さんの話が終わったものだと思います、電話対応していたフロア職員が電話を切ってしまった。</p>	<p>当日出勤していた別のケアマネが電話口を代わり、家族さんとの電話でのやりとりの中で、誤解を招くような言動があったと謝罪する。また、電話対応を行ったフロア職員ともう一度話がしたいとのことで電話を代わって謝罪。</p> <p>その後、当日出勤のケアマネ2名と電話対応を行ったフロア職員の3名で家族さん宅に直接謝罪に伺う。</p> <p>後日、担当ケアマネ宛に家族さんから連絡が入り、職員間での情報共有、職員の電話対応の改善、施設としての職員のフォローアップ体制の充実等をお願いする旨を話される。また、家族さんが施設長とのお話しを希望されたので、後日施設長と直接お話をされた。</p> <p>今回の件に関しては、家族さんから施設へ連絡があったときの対応にて、他の家族さんにおいても、基本的に担当ケアマネが対応するようにしていたこともあり、不在を伝えて後日折り返し連絡するように伝えただが、どのような要件なのか確認することを怠った上、担当ケアマネが不在で対応できないと伝えてしまったことで不信感等を与えてしまった。</p> <p>さらにその対応を理解していない状態でフロア職員がその後の電話対応をしたことで余計に混乱を招き不満を募らせてしまった。</p> <p>基本的に家族さんの対応は担当ケアマネが行うが、今後はケアマネやフロア職員間で情報共有し、家族さんの疑問に答えられるように対応して行く。</p> <p>また、電話での対応や、サービスマナーについて、改めて職員へ指導教育を行い、不愉快な思いをさせることが極力ないように今後注意して対応して行く。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>