

## 苦情解決について

特別養護老人ホーム高麓では社会福祉法第 82 条の規定により、利用者の皆様からの苦情に適切に対処する体制を整えています。

苦情解決責任者	平野仁(施設長)
苦情受付責任者	外山敬三(総務部長)
第 3 者 委 員	水上人志、塩澤英雄

## 苦情解決結果報告

期間：平成 30 年 10 月～平成 30 年 12 月

### デイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
利用者のご家族から、半身麻痺の利用者の息子様が立っていた横を送迎車が来て駐車した。出る際に声をかけずに急にバックしてきたため、驚いて転びそうになった。そばに人がいる場合は声をかけてから車を動かすなどもっと注意すべきではないか。	
相談解決の結果	
送迎時、停車位置のそばに人や障害物がないか十分に注意し、発車する際は、前後左右を確認し、人がいれば発車する旨必ず声をかけてから発車する。当該事例は運転に係る職員全員に周知し、注意喚起した。	

### ユニット特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
利用者のご家族から、受診時間になるのに本人がまだ来ないと連絡があり、病院の玄関に居る旨伝えると、前は受診まで連れてきてくれたので受付で待っている。以前にも連絡で行き違いがあった。連絡体制がなっていないのではないか。	
相談解決の結果	
待ち合わせ場所を具体的に決めておくとともにご家族の許可を得て、ご家族の顔がわかるように写真を撮らせてもらう。 連絡の行き違いについては、ご家族からの連絡待ちとなっても、一定期間返事がなかった場合は当方から確認の連絡を入れる。	

#### ユニット特養

意見・要望等の内容	〈サービスの内容〉
利用者のご家族から、補聴器の電池がないと本人が言っているが、電池の管理はどうなっているのか。	
相談解決の結果	
今までは、電池は利用者が持っていて、交換の訴えがあった時にスタッフが対応していたため、残量について確認してなかった。今後は、電池をフロアで預かり、10日ごとに電池交換を行い、残りが4つになったら相談員に伝えることにした。(本人も了承済み)	

#### ユニット特養

意見・要望等の内容	〈サービスの内容〉
利用者のご家族から、昼食後すぐにおやつの時間になっていたが早すぎるのではないか。また、靴下を何種類か入れてあるが、今日のように暖かい日は薄い靴下でよいのではないか。気候に合わせた物をはかせてもらいたい。	
相談解決の結果	
・おやつは必ず15時過ぎに提供する。 ・面会時の家族とのやり取りや要望は、必ず「ちょうじゅ」に赤字で入力し、申し送りノートに記入し共有する。	

#### 本館特養

意見・要望等の内容	〈その他〉
利用者のご家族が廊下の入り口に水がたまっていて、足を滑らせ転び、腰を打ってしまった。なぜあんなところに水たまりができていいのか。なぜすぐに拭いておかないのか。非常に危険である。	
相談解決の結果	
職員はお客様に危険がないか常に意識し、危険な場所があったらすぐに修繕や清掃を行う。最近エアコンの水漏れが多いためエアコンの下は特に注意する。	

### 本館特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
退所して2か月がたってから利用料金の請求が来た。退所するとき、これ以上の請求はない旨確認していたのに請求が来た。複雑な家族関係で、だれが支払うのか調整が難しく、簡単に支払うことができない。	
相談解決の結果	
長期入院後の退所の場合は、総務課請求担当と相談員の両方で請求漏れがないかしっかり確認することにした。	

### ユニット特養

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
肺炎で入院し、病状回復せずに退所となった入所者のご家族から、体調管理の面で高麓に問題があったとの苦情がたびたび寄せられていた。	
相談解決の結果	
ご家族から、理事長、施設長も交えて話をしたいとの要望があり、苦情処理第三者委員にも立会いを依頼し、ご家族の思いを丁寧に傾聴し、第三者委員からも意見をいただいた。その結果、ご家族の気持ちもほぐれ高麓側の対応も理解いただいた。	

### デイ

意見・要望等の内容	〈サービスの内容〉
デイに着くのがいつも遅いため、やりたいメニューのマグネットがなくなっている。早く着くようにしてほしい。もっといろいろなことがやりたい。	
相談解決の結果	
迎への配車を配慮する。また、マグネットが補充された時に声掛けをする。	

## デイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
担当者が利用者様のサービス担当者会議があるのを忘れていて出席しなかったため、会議が流れてしまった。関係者から強く叱責を受け、高麓のデイには安心して預けられないと評判を落とす結果になった。	
相談解決の結果	
相談業務の職員間で毎朝予定の確認を行うことにした。	

## ショート

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
ショートから帰ってきたが、黒いラメの袋が見当たらない。恵比寿講の写真もらったが本人は写っていない。	
相談解決の結果	
退所時には持物の確認をしっかりと行う。また、写真を含めご家族に渡すものは必ず名前と本人の荷物かを確認したうえで渡す。	

## 本館ショート

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
セーターは洗わなくて良いと言ってあったのに勝手に洗われてしまい3枚縮んでしまった。カバンも許可なく開けて物（梅干し）を持っていかれた。	
相談解決の結果	
洗濯に出す際、縮む可能性のあるものは出さないよう申し送った。 荷物確認や預かり物についてはご本人の了解を得、同席のもと確認するか、場合によってはご本人様から見えない場所で確認することにした。	

## 訪問

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
訪問時、隣に住んでいる息子様の体調があまり良くないようで、ご本人様も心配されていた様子だったので状況報告書にてケアマネに伝えたと、ケアマネがご本人にその旨話されたため、不快な思いをされ、余計なことはしないでほしいとの苦情があった。	
相談解決の結果	
ご本人が気にしそうな事項は報告書には記載せずに口頭でその旨をケアマネ等に伝える。	

## デイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
風邪気味だからしばらくお休みする。行けるようになったら連絡すると伝えてあったのに毎日迎えが来た。施設内の連絡体制はどうなっているのか。	
相談解決の結果	
電話連絡はあったが、送迎員への伝言がデイ職員に伝わっていなかった。家人より連絡を受けたときは必ずデイ職員に伝えるように申し送った。	

## デイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
デイで頼まれて籠作りを行い、時間内に出来なかったため紙紐をかばんに入れて持ち帰ろうとしたが、知らないうちに抜かれていた。持ち帰りは禁止されていることは知っているがだまって抜かないでほしい。カラオケで好きな曲を紙に書いて渡すが、こんな新しい曲はと言ってかけてもらえない。	
相談解決の結果	
自分の意思を持っているしっかりした手のかからない方なので今まであまり関わってこなかったが、今後はいろいろな場面で関わりを増やすようにする。カラオケもなるべく希望に添えるようにし、人数等の関係で希望に添えない時は、その旨ちゃんと説明することにする。	

## デイ

意見・要望等の内容	〈職員への対応〉
<p>デイ利用時にヘルパーが話をしたところ、おかしい言動があったため訪問予定ではなかったが、帰宅後自宅に伺うと、デイに出かけるときエアコンのリモコンが見つからず職員がコンセントを抜いてスイッチを切ったが、その時大きな音がしたので故障したのではないかとずっと不安であったと訴える。リモコンを見つけ、スイッチを入れてエアコンが正常運転することを確認したらようやく本人は安心した。</p>	
相談解決の結果	
<p>送迎時などいつもと違う様子があった場合は、必ず相談員に報告し、必要があれば関係機関と連携して対応にあたるようにする。</p>	