

平成 29 年度 苦情解決結果報告書

社会福祉法人 玉美福祉会は、利用者のみなさまから寄せられた苦情について、適切な対応によりその解決にあたります。

■ 苦情内容：ホームヘルプサービスセンター八戸ノ里向日葵

【発生日時】平成 29 年 5 月 13 日

【申立者】ホームヘルプサービス利用者本人様→ヘルプサービス提供責任者

【苦情内容】ヘルパーが買いものをした食材を冷蔵庫、冷凍庫に適切に収納せずに帰宅した

【対応内容】スーパーが混雑しており、予定の時刻に終了させるために作業をあわてて行った結果、収納を忘れました。経過の報告と本人様に謝罪致しました。

■ 苦情内容：ケアハウス八戸ノ里向日葵

【発生日時】平成 29 年 7 月 22 日

【申立者】家族様

【苦情内容】朝 5 時に発生した転倒事故の家族への報告が 6 時 30 分であった。

【対応内容】同ケアハウス入居中の息子様より別居室の母親が室内で転倒の連絡があり、転倒直後より訪問看護師や関係者との連携を図り応急処置等の初期対応をして、主介護者に電話にて報告を行いました。

その際に報告の時間についてご指摘があり、宿直者が 1 名で対応している時間帯であったため家族様への連絡が遅くなったことを謝罪致しました。

■ **苦情内容**：特別養護老人ホーム向日葵 短期入所生活介護

【発生日時】平成 29 年 8 月 15 日

【申立者】家族様から申し出があり担当介護支援専門員より電話

【苦情内容】介護支援専門員が定期訪問の際に、家族様から「5月の利用の際は看護職が処置してもらい連絡や報告もあったのに、今回の利用のことで憤っています」とあった。7月24日から31日の利用をして帰宅した際、臀部に10円玉程の褥瘡があったのに帰宅するまで一切何も報告がなかったのはどういうことなのか。また、自宅で行っている膝の処置のための薬や処置材料とともに説明書きも荷物に入れたのに使われていなかった。更に、口腔スポンジを毎日取り換えて使うよう日数分入れていたのに1本しか使用されていなかったことについて説明してほしい。

【対応内容】8月17日に家族様と連絡をとることができ、このたびの件について謝罪するとともに、経過の確認を実施し、その報告とお詫び申し上げる旨をもって、訪問のお伺いをしました。ご許可頂き、8月22日にショートステイ窓口担当者とショートステイユニットリーダーの2名でご自宅に訪問し、このたびの件について、謝罪致しました。また、経緯の説明をさせて頂き、今後の再発を防止することの趣旨で、書面をもとに具体的な改善策を提示し説明させて頂きました。
家族様より誠意は受け取った旨のお言葉を頂いたが、今後は当方で判断したい、とのご意向に基づき対応させて頂きました。

■ **苦情内容**：特別養護老人ホーム八戸ノ里向日葵

【発生日時】平成 29 年 11 月 21 日

【申立者】家族様

【苦情内容】介護職の言葉遣いが冷たい

【対応内容】介護職本人は、他県出身者で言葉になまりがあることにより冷たく聞こえてしまうため、丁寧な言葉使いで明るく振舞うように指導し職員会議やユニット会議で周知を図りました。家族様に上記の対応を行ったことを報告致しました。

■ **苦情内容**：ケアハウス八戸ノ里向日葵

【発生日時】平成 29 年 12 月 4 日

【申立者】本人様

【苦情内容】食事をしている最中に周辺で他の入居者の片付けをされ、早く食べろといわんばかりであった。また、周りの電気も消され、早く帰れといわんばかりであった。

【対応内容】検証した結果、申し出者様と一緒にテーブルで食事をされている訪問介護サービス利用の他入居者様が食事後の食器とお盆を訪問介護員に差し出されるため下膳していました。その際の言動が不十分だったためそのように捉えられてしまったと考えます。食事の入居者様へ配慮した言動を行うように周知し、検証した結果を伝え謝罪致しました。また、電気の件は訪問介護員や他の職員が消しておらず他の入居者様が消されていたことが確認され、その入居者様には職員が対応する旨を伝え、申し出者様へも報告致しました。

■ **苦情内容**：特別養護老人ホーム八戸ノ里向日葵

【発生日時】平成 30 年 1 月 28 日

【申立者】家族様

【苦情内容】ショートステイ利用後、洗濯物に尿取りパットが貼り付けられたまま返却してしまい、気づかずに洗濯をしてしまい、洗濯物と洗濯機がポリマーで汚染してしまい、除去に相当の時間がかかってしまった。

【対応内容】ショートステイ窓口担当者よりすぐに謝罪し、再発防止を誓うとともに、すぐに担当介護支援専門員にも電話にて報告しました。今後、利用者様の衣服の取り扱いについて全職員で意識するよう啓発しました。

■ **苦情内容**：介護支援センター和光

【発生日時】平成 30 年 3 月 19 日

【申立者】本人様

【苦情内容】担当者が全然家に来てくれなくなった

【対応内容】本人様に、地域包括支援センターの担当者と共に要介護から要支援認定となり 3 カ月に 1 度の訪問となっている旨を説明させて頂きましたが、納得して頂けなく担当者の変更を希望され他の居宅介護支援事業所に移管して頂きました。
尚、要介護から要支援認定となった際の契約時にも説明は行っていました。