

## 平成30 年度 苦情解決結果報告書

社会福祉法人玉美福社会は、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和光

【発生日時】平成30年4月10日

【申立者】本人様

【苦情内容】きちんと確認せずに、物品がないと言ってしまった。

【対応内容】サービス提供責任者が自宅を訪問し、事実確認を行い謝罪する。ヘルパー交代の訴えあり、別の曜日に入っているヘルパーに交代する事で了承される。

### ■ 苦情内容：ホームヘルプサービスセンター和光

【発生日時】平成30年4月20日

【申立者】家族様

【苦情内容】職員の方の対応が怖いと言っている。

【対応内容】担当ケアマネ、デイサービス管理者が自宅を訪問し、事実確認を行い謝罪する。

当該職員に対応、口調等で不快な思いをさせないよう伝え、再度検討し見直していく。

■ **苦情内容** : ホームヘルプサービスセンター和光

【発生日時】 平成30年5月18日

【申立者】 本人様

【苦情内容】 ヘルパーがトイレの電気を消し忘れる。便座の裏側が黒くなっていたので指摘したら言い返してきた。玄関先で雑巾を洗い、水しぶきが飛んでいたがきれいに流さず帰って行った。

【対応内容】 担当ケアマネ、サービス提供責任者が自宅を訪問し、事実確認を行い謝罪する。  
サービス提供責任者が同行訪問し掃除の範囲、流れについて説明を行う。

■ **苦情内容** : ケアハウス八戸ノ里向日葵

【発生日時】 平成30年6月16日

【申立者】 利用者様及び家族様

【苦情内容】 提供された食事について「焦げている、身体に悪い」と立腹された。

【対応内容】 厨房（給食会社）に対して、焦げないように火加減の調整をすることや調理方法の見直しをして頂くよう依頼しております。調理をする側は、食べる側の利用者様の気持ちを疎かにせず、食べる楽しみを大事にさせていただくようにも要望しております。

## ■ 苦情内容：特別養護老人ホーム向日葵

【発生日時】平成30年8月14日

【申立者】家族様

【苦情内容】当施設（向日葵）にご入居されているお母様のケアに関するケアワーカーの対応についてのご意見ならびに改善のご要望。

【対応内容】介護課長による事実確認のもと、介護職に指導、教育等がなされ、改善が図られた。

職員への指導、教育等がなされたことと相俟って、組織としての人事異動もあり、現状は家族様からのお申し出は発生していない状況にある。

介護職側から家族様に対して、職場の不満や利用者様の向日葵への入所の経緯等を申し上げる行為がみられ、また面会時等に、介護職間で利用者様に対するケアについての負担を会話する状況から、当施設におけるケア対応への不信感を招くに至った、と考えられる。いわゆる“家族様や地域とともに”、といった姿勢の意識低下と欠如しつつある状況を、いま一度見つめ直し、再認識することではないか、と思われる。

現在、担当するスタッフの一部によるご本人様に対するケアが、家族様から一定の評価を頂いており、安心感を抱いている状況にある。しかしながら、家族様が不信感を払拭しきれない要因もあることは事実なので、さらなる意識の改善と向上の共有を図るべきである、と思われる。

## ■ 苦情内容 : 介護支援センター和光

【発生日時】 平成30年9月5日

【申立者】 本人様

【苦情内容】 担当者を代えてほしい。私は見世物ではない。いらん事を聞く。余計な事を言わない人に代えてほしい。

【対応内容】 管理者が訪問させていただきたい旨をお伝えするが、拒否される。苦情の具体的な内容をお聞きするが回答は得られなかったが、担当介護支援専門員と原因を分析した結果、要介護4で介護用品支給の対象であったが、情報を伝えるのが3ヶ月遅くなり、不利益を与えてしまった事が不信感になったと考えられる。他事業所の介護支援専門員を紹介する事でご了承される。

## ■ 苦情内容 : ケアハウス八戸ノ里向日葵

【発生日時】 平成30年10月11日

【申立者】 本人様

【苦情内容】 2日前よりお粥に替えてもらうようお願いしていたが2日続けてご飯が提供されてきた。

【対応内容】 変更の指示が上手く伝わっておらず、翌日の朝食よりお粥の提供に切り替えました。

■ **苦情内容** : デイサービスセンター八戸ノ里向日葵

【発生日時】 平成30年10月20日

【申立者】 地域の方

【苦情内容】 デイサービスの送迎車両がバックで動き出した際、誤って付近を歩行中の地域住民に接触しそうになった。地域住民から「もう少しで轢かれそうになり恐ろしい目にあった。運転手はヘラヘラしていて謝りもしない、二度と出入りするな」との訴えでした。

【対応内容】 翌日、当該敷地の管理事務所に状況報告及び謝罪に伺いました。

■ **苦情内容** : ホームヘルプサービスセンター和光

【発生日時】 平成30年11月8日

【申立者】 地域の方

【苦情内容】 駐輪禁止場所での駐輪。

【対応内容】 その場で謝罪し、今後は決められた駐輪場に停めるよう事務所より本人様、家族様に確認する。

■ **苦情内容** : ケアハウス八戸ノ里向日葵

【**発生日時**】 平成31年2月16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。食事時の入居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**：定期巡回・夜間対応型訪問介護事業所八戸ノ里向日葵

【発生日時】平成31年2月19日

【申立者】家族様

【苦情内容】「以前より居室に訪問チェック表が用意されているが、全くチェックされていない時間帯がある。どういうことか。本当に訪問してくれているのか心配である。  
どうかしてほしい」

【対応内容】職員の訪問後のチェックの記載もれがありました。記載もれはあってはならないものであり、記載されていないということは訪問していないと思われても仕方のないことである。今後、記載もれのないように職員一人ひとりが意識を高め、業務に取り組んでまいります。

■ **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31年2月28日

【申立者】本人様

【苦情内容】ヘルパーに心無い発言について腹が立ち注意してほしいと申し出がありました。

【対応内容】ヘルパーには、再度丁寧な言葉使いを意識して使用する事を徹底していきます。  
今後このようなことが繰り返さない様に周知徹底を図ります。