

## 平成31 年度 苦情解決結果報告書

社会福祉法人玉美福祉会は、利用者様や家族様等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 31 年 4 月 1 日

【申立人】 家族様

【苦情内容】 介護職員が 2 種類のおかずを 1 度にお皿に入れて混ぜ、声もかけずに食事介助をしていました。家族様に対して挨拶もなく、イライラ感が目に映った。

【対応内容】 家族様より事前確認を行い家族様に謝罪し、職員の感情コントロールについても指導を行いました。家族様より大きなお皿にお粥を入れ少しずつ副食をのせて食事提供してほしいと、要望があり提供方法を改善しました。

### ■ 苦情内容：ホームヘルプサービスセンター和光

【発生日時】 令和 1 年 8 月 3 日

【申立人】 利用者様

【苦情内容】 ヘルパーがトイレの電気の消し忘れがあったり、便座の裏側が黒くなっていたので指摘したら否定された。玄関先で雑巾を洗い、水しぶきが飛んでいたがきれいに掃除せず帰って行った。

**【対応内容】** 担当介護支援専門員、サービス提供責任者が自宅を訪問して事実確認を行い謝罪しました。また、サービス提供責任者がヘルパーと同行訪問して掃除の範囲やサービス提供の流れについて再指導を行いました。

## ■ 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】** 令和1年8月3日

**【申立人】** 家族様

**【苦情内容】** 賞味期限切れの食材を処分する訪問介護サービスだが、家族様が訪問した時に冷蔵庫に賞味期限切れのチャーシューが残っていた。また、複数あるゴミ箱の内の一つにゴミが残っており、虫が湧いていた。確認してゴミを捨ててくれているのか？

**【対応内容】** 利用者様が「食べるから捨てないで」とベッドからヘルパーの動きを見ておられ捨てづらかった事を確認しました。賞味期限切れの食材を処分するサービス内容であった事と予定のサービスが遂行できなかった場合はサービス提供責任者に報告する事の指導を行いました。家族様には事実確認し担当ヘルパーに指導を行った事を報告し謝罪しました。また、複数のヘルパーがサービス提供を担いサービス内容が確認できるようにする事も了承していただきました。

## ■ 苦情内容：特別養護老人ホーム向日葵

**【発生日時】** 令和1年8月15日

**【申立人】** 家族様

**【苦情内容】** 家族様面談時、入居者様が入れ歯を外してほしいと訴えたので介護職員へ伝えた際、対応した介護職員の態度が面倒そうで、言動も終始高圧的であった。

**【対応内容】** 事実確認を行い謝罪しました。職員の態度についてや入居者様の症状、病状を勘案し、適切な声かけができるように指導を行いました。

#### ■ 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】** 令和2年9月17日

**【申立人】** ケアハウス職員

**【苦情内容】** 介護職員が利用者様を送迎中、エレベーター内で誘導の声が利用者様に聞こえなかった際に、その介護職員の声かけが高圧的であった。

**【対応内容】** 事実確認を行い、利用者様に応じた適切な言葉かけができるように指導しました。

#### ■ 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】** 令和1年11月5日

**【申立人】** 家族様

**【苦情内容】** 介護職員が利用者様の自宅に送迎に伺った際に、傾斜のある石畳を車いすで前向きに押し移動し、利用者様が車いすより滑落する恐れがあり危険ではないか。

【対応内容】 事実確認を行い謝罪しました。介護職員に対して、安全で安心してもらえる移動方法で送迎ができるように指導しました。

## ■ 苦情内容：特別養護老人ホーム向日葵

【発生日時】 令和2年1月18日

【申立人】 ショートステイ利用時に同席の家族様

【苦情内容】 特養の職員がショートステイ利用者様の担当介護支援専門員に薬情報などについて説明を受けていたが、その際の言動が気分の良い言葉使いではなかった。

【対応内容】 対応した職員とその上司も含め事実確認と振り返りを行い、家族様へ謝罪しました。苦情内容について職員会議にて周知を図り、各職員へ注意を促し再発防止を図りました。

## ■ 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】 令和2年1月27日

【申立人】 利用者様

【苦情内容】 買い物代行サービスで「冷凍ドリア」2個の依頼をしたのに、2個入りを2個購入してきた。また、毛染めの購入依頼もしたが店頭を探しても見つからないと買わずに帰ってきたため、店舗に電話確認すると在庫ありとの返答だった。本当に買い物に行ってくれたのか。

【対応内容】 冷凍ドリアは買い物へ行く前に再確認しなかったことをお詫びし、一個は返品して本人に返

金しました。毛染めについては2件目の店舗で予定のサービス提供時間が少なくなり焦って  
しまい、店員に確認せずに戻ってしまったと確認したため、サービス提供責任者が謝罪に伺  
い、依頼の毛染めを購入しました。