

社会福祉法人梓友会 平成27年度 苦情対応結果

番号	施設名	部門	苦情受付日	苦情主	苦情の内容（概要）	苦情への対応	苦情対応の結果
1	みくらの里	特養	平成27年6月1日	第三者 (散髪業者)	入居者の散髪業者の方より「みくらの里には、面会や外部の方が多く来訪していると思うが、目の前に利用者がいるにも関わらず職員間の私語が多く、業務に関係のない話ばかりをしている場面をよく見かける。介護の仕事はご利用者からお金を頂いて仕事をさせてもらっている為、接客業としての一面もあり、勤務中なのだから私語は慎むのが当然ではないのか。もっと職員各人が襟を正し、社会人であることを自覚するべきではないか。利用者の方からお金を頂いているのだから“介護をしてあげている”ではなく“介護をさせてもらっているから職員も生活することが出来る」とのご指摘、ご批判をいただきました。	その場で介護職員より謝罪し、サービス改善の為施設内でこの内容について話し合いの場を持ちたいことをお伝えしました。 今後も業者として施設に関わるため、名前を伏せて個人が特定できない形であれば良いとのことであればご理解をいただきました。	6月2日（火）朝の申し送りにて口頭で苦情内容を報告いたしました。 6月16日（火）介護副主任会議にて苦情内容を再度周知。ユニットリーダー会議にて検討事項といたしました。 6月24日（水）ユニットリーダー会議にて現状確認及びユニットリーダーを中心に注意喚起していくことを話し合いました。
2	太陽の里	特養	平成27年6月2日	特養 利用者家族	来園されたキーパーソンであるご長男様より、「どうなっているのか」と不信な声が聞かれたため、内容を伺う。「姉(ご利用者の次女様)が5/2の面会時に、衣替えに向け、薄い長袖の洋服を持参した。その際に介護のスタッフより、名前の確認や衣類チェック表への記入がある為、スタッフが整理するのでそのままにしておくように言われたのでそのままにして帰宅した。その後、5/30の再度の面会時に、整理ダンスの中は空っぽだったので洋服ダンスを見ると、持参した時のまま袋に入っていた。」との苦情をいただいた。	ご長男様には、衣類は6月の衣替えに合わせ私物チェックし、その時点でダンスに整理するつもりであったことを謝罪、ご説明し理解していただきました。	衣類を預かった時の管理について、太陽の里の手順を明確にしてスタッフに申し送るとともに、ご家族にも説明しご理解をいただいた。
3	梓の里	特養	平成27年6月29日	特養 利用者本人	朝食後居室に誘導臥床対応の際、入居者様ご本人より「枕で頭をたたかれた」と話されていると日勤職員より報告があり相談員が確認をいたしました。 ご本人は「夕べの若い子に枕で顔をはたかれた」「歯磨きの水も服にかけて何もしないで行った」とお話しされたので、その職員について詳しくお尋ねしたところ「いつも私にきつく当たる」夜勤職員であるとの苦情をいただきました。	ご本人様に『不安な思いをさせてしまい申し訳ありません』と謝罪を行う。又、ご家族様に連絡し『枕を当て直す時、顔に当たってしまった事が本人にとっては叩かれたと思ってしまったようです。』『枕を外すことがあるんですか?』『かがんで寝ると、枕が外れる事があります。』『そうですか、気にしないでください』『ご本人様に、誤解を招く対応をしてしまい申し訳ありませんでした。』『わざわざ連絡を頂きありがとうございます。これからも宜しくお願いします』とのお返事をいただいた。	ご本人が感じてしまったことは、誤解とはいえ苦痛を与えたことと同じなので、今後このようなケアがないよう指導いたしました。
4	みなとの園	通所	平成27年7月8日	不明（匿名）	・匿名の電話があり 「母（利用者）がエプロンをした偉い職員に嫌われていると自宅で数回話している。「好きな人だけ、トイレの声掛け、一緒に歩行や運動、ずっと話をし、毎回ツメ切りを行っている。」との苦情をいただく。	ご利用者にそう感じさせてしまっているのが、こちらの対応が不適切だったと謝罪いたしました。 今後同じことがないように、会議などで話し合い統一したサービスを提供することといたしました。	7月10日のスタッフ会議で再度統一したサービスを行うよう口頭でも伝え、また、内容の対象者と思われるスタッフに内容説明し、統一したサービスを提供するように再指導いたしました。

社会福祉法人梓友会 平成27年度 苦情対応結果

番号	施設名	部門	苦情受付日	苦情主	苦情の内容（概要）	苦情への対応	苦情対応の結果
5	梓の里	短期	平成27年8月26日	短期利用者本人	ショートステイ利用者ご本人様より 「昨日の夜に、湿布を貼りたくてお願いしたら「預かっていない」と言われた。確かに預けたのになんと言われた。パジャマも出してもらえず、荷物を預けたら自分の自由にできなくて悲しい思いをした。朝ごはんの時には、自分だけデザートを出してもらえなかった。」との苦情をいただいた。	まずはご本人様に謝罪し、お荷物はご本人にお渡し本人管理といたしました。シップについては、確かに預かって居た為本人にお渡しし、貼る時には声を掛けて頂くようお願いいたしました。食事については、禁止食品が多く朝食のバナナが提供出来なかった為、ふりかけを代わりに提供していた事をご説明させていただきました。上記の内容を長女様に連絡し謝罪をいたしました。長女様より、「きままな母で申し訳ありません帰ってきたらよく言ってきかせます」とのお言葉をいただく。食事の内容については、以前程気を使う必要が無くなったとの事で禁止食品無での提供を開始する事とし、上記内容を踏まえ担当者会議を行い再発防止策を構築することといたします。	8月28日対策会議を行い対応について協議を行い、今後は、情報伝達を徹底しご意向に沿った対応を実施していくことを確認いたしました。
6	梓の里	特養	平成27年9月4日	特養利用者家族	入居者ご家族様より、9月1日に転倒し発熱していたのに、報告連絡がうまく働かずご家族への報告が9月3日になってしまい、「大事な母親なので、何かあったらすぐに知らせてほしい」とのお叱りを受ける。	ご利用者様に関する情報の共有が遅れたことで、ご家族様に余計な不信感を招いてしまったことを謝罪いたしました。何かあった時はすぐにご家族様（キーパーソンの方のメール）にご連絡し、様子を伝えることとお約束いたしました。	再度、連絡の不手際を謝罪し今後の対応方法を相談しご了承をいただきました。ご家族様はこまめな連絡を望んでいる事から、面会時にご家族様に日常の様子等をお伝えし、情報を共有していくことで信頼関係を築いていくことといたします。
7	小規模		平成27年10月5日	小規模利用者家族	ご利用者長男様より 「母親が、日曜日の泊りサービスの時、夜寝ている時に他の男性利用者が勝手に居室に入ってきて怖い思いをした。どうなっているのか」との苦情を電話でいただきました。	ご長男様より電話で連絡を受け、まず謝罪し、泊りサービス時の様子をご説明いたしました。 ・長男様からは具体的な改善の要求はなかったが、改善策を検討することをお伝えしご理解をいただきました。	10月14日サービス利用時、ご本人様へは今後の改善策(居室に錠を取り付ける)についてご説明し謝罪いたしました。同日、ご利用者様ご自宅を訪問しご長男様に今後の改善策(居室に錠を散り付ける)についてご説明しご了承をいただきました。

年度別苦情件数	みくらの里	梓の里	みなとの園	太陽の里	小規模	合計
平成24年度	2	3	1	1		7
平成25年度	2	2	4	7		15
平成26年度	2	2	3	4	0	11
平成27年度	1	3	1	1	1	7