

○苦情受付・解決内容について

①特別養護老人ホーム サン・グリーンゆざわ

受付年月日	7月12日	解決年月日	7月16日	申立者	ご家族
苦情内容	①居室を変更していたが、連絡をもらいたかった。 ②低床ベットから布団の対応になった理由を教えてください。また、ベット対応に戻してもらいたい。				
解決内容	苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。 ① ご家族に、事前の居室変更の連絡と承諾を得ることを怠ってしまった事を謝罪し、ご理解をいただく。また、改めて説明し居室移動のお願いし承諾を得る。 ② 使用中の低床ベットが故障してしまい、一時的に布団で過ごしていただいた事について、ご家族への連絡と説明が不十分であったことを謝罪し、ご理解をいただく。7月16日に低床ベットの修理が終わり、ご使用いただく旨をご家族に報告し、ご納得いただく。				

②介護老人福祉施設 平成園

受付年月日	7月25日	解決年月日	7月26日	申立者	ご家族
苦情内容	①リハビリや筋トレ行ってもらいたい ②職員が少なく掃除等が行き届いていない。いつも忙しそうで声をかけづらい。 ③このことを誰かが聞くようにしてほしい。				
解決内容	苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。 先ずは、話し合いが重要と考え、翌日、第三者委員にも同席を求め、話し合いの機会を設けることにする。 翌日、話し合いを行う。 ① 専門的なリハビリは、介護老人施設である当事業所の現状では難しい事を説明し、ご理解をいただく。 ② 不十分な掃除等については、謝罪し、車椅子やベット周囲の清掃が十分にできるように業務の見直しや専門スタッフの確保などを検討していくことを説明し、ご理解をいただく。また、職員に声がかげづらいとのご指摘については、事業所職員には日頃からご家族と会話の大切さを伝えているが、忙しい時間帯もあることを説明し、ご理解をいただく。必要があれば相談員や看護師もお話を伺える体制になっていることを説明しご理解をいただく。 今回の苦情内容について、事業所側の不備を謝罪し、今後も苦情やご要望があればいつでも遠慮なくお話しただけようお伝えし、ご納得いただく。				

③複合施設 ぱあとなあ

受付年月日	7月25日	解決年月日	7月25日	申立者	匿名
苦情内容	夏祭りでの後片付けの騒音や照明が気になるため配慮してほしい。 ※ 当日 18:00 ~ 20:30 まで、夏まつりを実施				
解決内容	苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。 直ちに施設長から作業中の全職員に、後片付けの騒音と照明について苦情が入った事が伝えられ、大きな音が出ないように配慮し、照明は直ぐ落とすこのとの指示があり実行する。また、速やかに後片付けが終了するように努めた。				

④小規模多機能型居宅介護事業所 桜おかだ

受付年月日	8月1日	解決年月日	8月1日	申立者	ご家族
苦情内容	事業所職員が服薬介助で自宅を訪問し、職員が帰った後、テーブルの上に封が切られ、薬が残っている薬袋を発見した。連絡ノートには服薬したと記載されていたために、問い合わせがあった。				
解決内容	<p>苦情内容を苦情解決責任者の管理者に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。</p> <p>事業所職員が服薬介助で自宅を訪問し、服薬の準備をした。服薬介助をする前に連絡ノートに記録を記入し、服薬介助を忘れてしまったことが原因と思われ、ご家族のサービスへの不信感を抱かせ、また、ご本人やご家族に迷惑をお掛けたことを謝罪をし、ご理解をいただいた。</p> <p>今後、連絡ノートには援助が終わってから、チェックの意味で最後に記載することを徹底し、服薬介助時は離れずに飲み込みの確認を徹底することを説明し、ご納得いただいた。</p>				

⑤ぱあとなあ相談支援事業所

受付年月日	8月4日	解決年月日	8月9日	申立者	ご本人
苦情内容	担当相談支援専門員を代えてほしい。				
解決内容	<p>苦情内容を苦情解決責任者の管理者に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。</p> <p>本人の要望に添って担当相談支援専門員を交代させること。また後任相談支援専門員への適切な申し送り、引継ぎの徹底する事。関係機関との連携強化を図ることを説明し、ご納得いただく。</p>				

⑥短期入所生活介護事業所幸寿苑

受付年月日	9月24日	解決年月日	9月25日	申立者	本人
苦情内容	自分の食事が他者より一品少ない時がある。自分は何も悪いことはしていないのに食事の品数が少ないのは不公平だ。納得できない。				
解決内容	<p>苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。原疾患の関係から、施設側で配慮した食事内容を提供していたことを説明し、ご理解をいただく。その上で、食事に対して楽しみを持っていただけるように体調に支障のない範囲で一品付け加える事を説明し、ご理解をいただく。</p> <p>施設側の不十分な説明について謝罪し、ご納得いただく。</p>				

⑦ぬくもりの里たてやま

受付年月日	9月24日	解決年月日	9月25日	申立者	地域住民
苦情内容	6:30頃、雄勝中央病院「院外FAX」の受付を依頼に来られたが、いつもは開いている玄関が施錠されていた。事業所側のその対応についての苦情。				
解決内容	<p>苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。</p> <p>各玄関の施錠の時間については、ご利用者の安全確保の面から、試行的に19時から翌朝の8時に変更していたが、地域の方々には周知していなかった。</p> <p>また、以前「院外FAX」の送り忘れもあり、不快な思いをさせていた。</p> <p>翌日、自宅を訪問し、各玄関の施錠の経緯説明と事前に告知していなかった事に対し、謝罪しご理解をいただく。また、施錠をしている場合は、インターフォンで対応して行くことを説明し、ご納得いただく。</p>				

※「院外FAX」について

雄勝中央病院が、平成17年に湯沢市中心部から郊外に移転し、特に移動距離が長い地域の住民から改善策を求められていました。そこで、通院距離が長い地域(旧雄勝町・旧稲川町・旧皆瀬村)の福祉施設が病院に協力を申し出て、各施設のファックスを活用し「再来受付」を行い、病院での待ち時間短縮に努めているものです。

⑧特別養護老人ホーム幸寿苑

受付年月日	10月25日	解決年月日	10月26日	申立者	ご家族
苦情内容	面会時、「部屋に埃がある」と訴える。				
解決内容	<p>苦情当日、直ちに謝罪を行い、ご理解をいただく。</p> <p>苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。当日行事日(誕生会)であったが、朝から居室、廊下、ホールと掃除がされていた。しかしベッド下や床頭台の下、隅々までは行えなかったものと考えられる。掃除の実施状況と、各職員の業務内容を検討し、确实の掃除を行う体制を再構築し、実施する事とする。</p>				

⑨デイサービスセンター平成園

受付年月日	8月28日	解決年月日	8月28日	申立者	ご家族
苦情内容	サービス利用時に本人には知らせていない家族の体調が本人に伝わってしまったので気を付けてもらいたい。				
解決内容	<p>苦情内容を苦情解決責任者の施設長に報告、直ちに苦情内容の確認を行う。</p> <p>いつ、誰がご利用者に伝えたのか特定できないが、ご利用者とコミュニケーションをとる中でご家族の話題になり、ご利用者には知らされていない情報が伝わってしまったと考えられることを説明し、ご理解をいただく。</p> <p>今後はご利用者本人やご家族の情報の取り扱いに十分な注意することを説明、謝罪し、ご納得いただく。</p>				