

2018年度 シャロン千里苦情内容及び対応

お申し出いただいた苦情は、シャロン千里「苦情対応手順」に従って対応しております。また、苦情内容とその対応については、ご利用者及びご家族の代表者、第三者委員、理事長、理事、職員で構成する「サービス品質向上委員会」にて、1例ずつついでに分析し、多面的な観点をもって検討するとともに、サービスの質の向上につなげています。

シャロン千里の2018年度苦情内容とその対応については次のとおりです。

1. 苦情受付件数(2018年4月1日～2019年3月31日)

	職員の対応	サービス内容	その他	合計
ケア内容に関わる事項	5	7	0	12
その他(利用者間トラブルなど)	0	0	1	1
合計	5	7	1	13

2. 苦情内容及びその対応事例

(1) ケアハウス

① 職員の対応について

申出人	入居者本人
内容	クラブ活動で、展示するための作品の加工を交通機関を利用する店舗に依頼していた。担当職員も同じ店舗を利用していた。作品の加工ができたので、職員の分も一緒に受け取ろうかと声をかけたら、既に受け取っていた。参加している入居者の中には、交通機関を利用できない方もいるので、入居者の事を考えて一緒に取りに行く等の対応をしてほしい。職員の態度が冷たい。
対応	申し出を傾聴し、自立型の施設であるのであえて声をかけなかった事を伝えた。職員の対応が冷たく感じられたことについてお詫びし、適切な対応ができるように研修を行う事を伝えた。
検討内容	職員の対応の仕方によって、相手の方が受け取る印象も変わる。相手の気持ちを考えた対応することが大切である。

② その他

申出人	入居者家族
内容	食堂で、他の入居者から歩く事が遅い事について嫌味を言われる。また、身だしなみが十分整えられない事についても指摘される。本人が可哀そうで心配である。他の施設に変わった方が良いのだろうか。
対応	体調がすぐれない時は、職員がさりげなく歩行介助したり、着衣を整えたりしている事を伝えた。それについては納得された。本人の希望でもあるので、できるだけ長くケアハウスで生活してほしい。本人の状態をみて自立型の施設で良いのか迷っている。話し

	ができて良かったと話された。
検討内容	本人の状態にあった施設であるか、疑問が生じたとき十分相談できるよう、ケアマネジャーも含めて日頃からのコミュニケーションが大切である。

③サービスの内容について(6件)

申出人	入居者多数
内容	食事について、外注の食事はやめて以前の手作りの食事に戻して欲しい。
対応	現在、週に1回から初めて手作りの食事に戻している。少しずつ手作りの食事にしていきたいことを伝える。その後、何度か説明会、話し合いを持ち、状況改善のため栄養士を採用、時間がかかったが、全面手作りの食事に戻した。
検討内容	一日も早く全面手作りに戻す方向で取り組んだが、解決するために時間を要した。職員の働き方が問われている。

(2)ヘルパーステーション

①職員の対応

申出人	利用者本人
内容	大きな声でまくしたてられた。弱者に対してもっと優しく言ってほしい。ヘルパーとは付き合いが長く信頼している。自分のことを考えてくれていることは分かっている。
対応	サービス提供責任者が訪問し、謝罪した。傾聴した結果、家族の心配事、冷蔵庫の故障等が重なり疲れていた事がわかった。話し合いの結果、ヘルパーを交代することを伝え了解を得た。
検討内容	いつもと同じ対応でも相手の状況で受け止め方も変わる。相手の気持ちに寄り添うことが必要である。

②サービスの内容について

申出人	利用者本人
内容	デイサービスの持ち物の用意をしてもらっているが、バスタオルが今回1枚足りなかった。持ち物を確実に揃えてほしい。
対応	必要なタオルの枚数を記入したプレートをバッグにつけて、本人と一緒に確認することで納得された。
検討内容	その後、タオルは必要数入っていた事が確認された。本人と一緒に確認することで、不安なくデイサービスの利用が可能になった。

(3)居宅

①職員の対応

申出人	利用者家族
内容	緊急連絡先を変更する旨連絡をしたのに、関係事業所に伝えておらず、連絡が入った。原因究明と再発防止策について連絡がほしい。

対 応	管理者から、事業者内で再発防止策について話し合い、その後事故対応員会からの意見も含めて連絡する旨伝え謝罪した。その後緊急連絡先の変更について直ちに変更を事業者内、関係機関に連絡し、毎朝のミーティングで確認する防止策を報告し、再度謝罪した。報告を了解された。
検討内容	緊急連絡先等重要事項の変更については、複数で確認できるようなシステムを作る事が大切である。

(3) 地域包括支援センター

① 職員の対応

申出人	利用者本人
内 容	介護保険制度更新、申請に関する説明不足。更新の結果事業対象者となり、介護保険制度から外れた。自分の状態は決して良いわけではないので、きちんと認定を受けたかった。
対 応	改めて介護保険制度と総合事業について説明を行い、必要な時はいつでも申請ができる旨を伝えた。身体状況が変化した時に申請を行う事で納得された。
検討内容	複雑な制度について、理解することに時間がかかる場合がある。制度が変わったときは、その都度十分な説明が必要である。

② サービスの内容について

申出人	利用者代理人
内 容	入院前に介護保険の申請をしたくて電話で相談したが、色々言われて簡単に申請できなかった。市担当の地域包括支援センターではすぐに申請できた。地域包括支援センターによって対応が異なるので統一してほしい。
対 応	実際に電話対応した職員が特定できなかった。ミーティングで電話対応、訪問対応等について話し合いを行った。
検討内容	一般的には入院前に申請するより、術後に申請を行った方が認定結果に反映されやすい。電話相談では、本人の状況もきちんとアセスメントできず、一般的な対応で誤解を招いた可能性が強い。状況に応じて訪問をするなどして対応をする必要があった。