

2019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例ずついいねいに分析し、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2019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（2019年4月1日～2020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	3	3	0	6
その他（利用者間トラブルなど）	3	0	0	3
合計	6	3	0	9

2. 苦情内容及びその対応事例

（1）ケアハウス

①入居者間トラブル

申出人	入居者本人
内容	トイレを詰ませた入居者がパニックになり何度も流してしまったために汚水が向かいの部屋まで流れて室内が汚染された。今後同じような事を繰り返さないようにしてほしい。
対応	外泊中の入居者に連絡を入れ入室の許可を得た上で入室し清掃・消毒を行った。謝罪と物損の弁償を希望され、後日申出人・家族・職員とで話し合いの場を設け、その際に今後の対応手順も話し合った。
検討内容	申出人本人が外泊中で不在だったことと、夜間帯のできごとで職員が手薄で対応が遅れたことで被害が広がってしまった。被害状況が分かりにくいので、今度そのような事態になった場合は写真に残しておくことと、止水栓をすぐに止める作業を徹底する。

②ケアに関する事項

申出人	入居者家族
内容	上階のトイレが詰まり下階に汚水漏れがあった。前回同様の事があった時に被害状況を正確に伝えるために写真に残すことになっていたはずなのに、前回の教訓が生かされていない。
対応	夜間帯で職員が手薄なこともあり汚染が広がるのを防ごうと先に清掃を行ってしまった。申出人に対応について謝罪し、申出人と入居者家族との話し合いの場を設定し、汚染された物の弁償費と感謝料を支払われて納得された。
検討内容	トイレ内の洗濯バサミが落ちたことがつまりの原因だったため、他の入居者にも再度トイレ内の片づけを周知した。また被害状況の記録については再度職員に対応方法を確認した。

③入居者間トラブル

申出人	入居者家族
内 容	母の入院先に入居者の方が面会に来られ、食事制限があるにも関わらず食べ物の差し入れがあり食べてしまった。個人情報の管理はどうなっているのか。
対 応	面会者に経緯を確認すると、「以前から通院していると聞いていたのでおそらくその病院に入院したと思い、面会に行った。以前聞いていた病気で入院していると思い込んでいたので食事制限は知らなかった。本人を元気づけたかった」とのこと。家族に上記内容と今後は面会を控えるように説明し納得された旨伝える。
検討内容	入居者の個人情報漏えいについては注意をはらうように、職員間で再度注意喚起する。

(2) 厨房

①職員の対応

申出人	入居者本人
内 容	朝食時にパンを奥から取ったら、「手前から取ってください」ときつい言い方をされた。他にもそのような人はいるのに自分にだけ何度もきつく言う。
対 応	ケアハウス職員から謝罪し厨房担当職員にも伝え改善策を検討してもらう。
検討内容	手前の物から取ってほしい場合は、丁寧に伝える。また奥から取らなくてもいいように同じ日付の物だけ出すようにするなど工夫する。

②サービスの内容について

申出人	入居者本人
内 容	事前に告知がなく防災食が提供された。事前に告知して欲しい。
対 応	厨房管理者から謝罪し今後は事前に告知することを伝え了承された。
検討内容	特別メニューを提供する時は事前に説明する。

③サービスの内容について

申出人	入居者本人
内 容	夕食時のメニューのジャガイモが硬すぎて食べられない。厨房職員が謝罪し代替品を提供するなど対応して欲しい。
対 応	調理した職員が既に退社していたため、他の職員が対応し謝罪した。対応に時間がかかったため代替品は拒否された。
検討内容	苦情を聞いたケアハウス職員が厨房職員に伝えたが、本人の意図が上手く伝わらなかったためか厨房の対応が遅れたことも苦情につながった誘因である。苦情の訴えには可能な限り早急に対応する。食事については、検食時に厨房職員に伝えて改善できる内容であれば対応する。

④サービス内容について

申出人	入居者数人
内 容	夕食のご飯が硬かった。検食時に硬い事がわかっていたなら、配膳時に一言謝罪して欲しい。
対 応	今後は検食時にご飯が硬かった場合は再度蒸らして硬さを調整する。また配膳時に一声かけて謝罪する。
検討内容	検食者はご飯が硬い事を厨房職員に伝えていたが、厨房から入居者に対しての説明がなかった。

(3) ケアプランセンター

①ケア内容について

申出人	利用者家族
内 容	ケアマネ交代の話しを、退院して間もない父に直接話しをした。そのせいで父は混乱して精神的に不安定になった。事業所責任者から回答して欲しい。
対 応	施設長から家族に連絡を取り来所と訪問で家族・本人の思いを確認した。双方の言い分を確認した上でやはりケアマネジャー交代が適当であると判断し、ケアマネジャー交代のため新しいケアマネ探しを支援した。
検討内容	利用者本人・家族の思いが異なっており、ケアマネジャーも懸命に対応したが家族からの苦情が続いておりこれ以上の契約継続は難しいと判断した。そのため利用者本人に謝罪も込めて直接説明となった。

(4) デイサービス

①ケア内容について

申出人	担当ケアマネジャー
内 容	送迎時の乗降に関して注意して介助するように依頼していたが、添乗職員がきちんと介助してくれなかったと家族から聞いた。きちんと介助して欲しい。
対 応	デイ管理者からその時の添乗職員に状況を確認したが、依頼通りの介助をしたとの事。
検討内容	依頼通りの見守り介助を行ったが、家族にはすぐに手を出せるような介助には見えずにただ見ているだけのように感じた様子。今後は安全に他者からもわかりやすい介助を行う。