

## 2021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2021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（2021年4月1日～2022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	1	0	0	1
その他（利用者間トラブルなど）	0	1	2	3
合計	1	1	2	4

### 2. 苦情内容及びその対応事例

#### （1）ケアハウス

##### ①その他

申出人	入居者本人
内容	食事中の協力マナーである「黙食」に関して、入居者同士注意を受けた側と注意をした側の間で雰囲気が悪くなっており、その雰囲気が他入居者の方にも伝播している様子。注意を受けた入居者より、「言いたいことは直接私本人に言ってもらいたい。周りを巻き込まないで欲しい。」とケアハウス担当者に相談申し入れがあった。
対応	翌月、席替えを含めて食堂のレイアウト変更を行なった。
検討内容	職員が状況を捉えてその時に声掛けができたならばよかったが、今後「職員を通じて伝えてもらう」というルール作りが必要なのではないかとの意見があった。また、食事の席は一番重要であり、席替えで皆がざわついて不安な気持ちになることもあるので、席替えをするときは不意にしないで欲しいとの要望があった。

##### ②その他

申出人	入居者本人
内容	女子風呂の入浴について、新しく入居された方（いつも行動を共にしておられる方を含む）で決められた入浴時間を守る事ができていない方がおられた。他入居者より、何度か直接話をしたが直してもらえず、後から入浴する人が洗い場のいつもの席に座れず困っているので何とかしてもらいたいとの申し出があった。
対応	再度入浴時間について説明を行ない、いつも行動を共にされている入居者の方の入浴時間も含めて入浴時間の調整を行なった。説明直後は時間を守る事が出

	来ていたが、最近また遅れて入浴する事が増えている。再度苦情があり説明を行なったが、時間を守る事が負担になっている様子が見受けられる。
検討内容	入浴の最終時間枠で入浴して頂くことを検討してみてはどうかとの提案があった。

### ③サービスの内容

申出人	入居者
内容	「ふれあいの会」ボックス（投書箱）に「美味しい食事だと幸せでうれしくなるが、荒っぽくほぐされていない肉片がそのまま提供されたり芯のある米飯が提供されたりすることがある。調理のばらつきを是正した美味しい食事をお願いしたい。」との投書があった。また、ふれあいの会に出席しておられた世話人からも、ばらつきのない美味しい食事が食べたいとの意見があった。
対応	調理担当でそれぞれに方法が異なっていたので方法を再確認した。また、献立については残食を考慮して検討していくこととした。
検討内容	食材（冷凍食品含む）については切り方の工夫、ひと手間を加える工夫をおこなうことで食べやすさや味わいも変わってくるのではないかとこの意見があり部署内で再検討することとなった。残食は下膳時に担当者が記録を残し、不評であった食材は使用を減らすなどの対応をしている。

### （3）ケアプランセンター

#### ①職員の対応

申出人	利用者本人
内容	デイサービスで、コロナ感染予防対策用のパーテーションがテーブルの横にも追加設置された。利用者本人より、自分だけが隔離されたようで悲しく、私が何か悪いことでもしたのか？デイサービスにはもう行きたくないという内容の申し出が担当ケアマネジャーに入った。
対応	ケアマネジャーが自宅を訪問する際にデイサービス責任者も同席し、本人と家族に対してお詫びと説明を行なった。しかし本人の思いは変わらず、本人の意向に従い、コロナ感染が拡大している状況下、「しばらく休む」という形をとり、様子を見ることになった。
検討内容	閉所に対しての不安があったのではないかと考えられえる。疎外感に対しては、他のテーブルも同様である事を一緒に見て確認してもらってもよかったのではないかと。結果的には仕方がない部分がある。