

2022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2022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（2022年4月1日～2023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	0	1	4
その他（利用者間トラブルなど）	0	0	0	0
合計	3	0	1	4

2. 苦情内容及びその対応事例

（1）青山台留守家庭児童育成室

①職員の対応

申出人	児童家族
内容	叩かれた児童に対して、叩いた児童からの謝罪の場を翌日に設けると指導員が約束していたがその約束を忘れて謝罪の場が設けられなかった。以前にも同様のことがあった。今後はこのような事がないようにしてほしい。また、担任の考えを直接聞きたいので後日面談をしてほしい。
対応	担任は指導員に状況の確認を行ない、同日家族に対して電話で謝罪し今後の対応の改善について伝えた。また、日ごろの児童の様子や担任の思いなども家族に伝えた。面談を予定したが児童が風邪の為に延期となった。
検討内容	「以前にも同様のことがあり改善されていない。」ことについて不信感を抱かれたのではないかと。現在は、毎週1時間ミーティングの時間をもつようにしている（以前は不定期であった）。指導員間でのコミュニケーションがとりづらい状況にあり、どのようにしてその状況を改善していくのかをまず考えていかなければならない。指導員間のコミュニケーションのとりづらさが事故につながらないように特に注意する必要がある。

②職員の対応

申出人	児童家族
内容	おやつ時に陶器の皿を落として足に当たり怪我をしたにも関わらず、当初担任や主任からの報告や説明もなかった。通院したと連絡帳で報告したのにその後もサッカーをさせて傷が悪化し全治3か月と診断された。
対応	施設長、主任、両親で面談を行ない、思い込みや確認・連絡不足があったことに対して謝罪を行なった。本庁育成室担当者に事故の経緯を説明し今後の対策

	を検討した。保護者に対しては連絡帳や電話で丁寧な説明を行ない、信頼関係を回復していくようにと指示を受けた。おやつのお皿は育成室と相談のうえ陶器からプラスチックに変更してもらった。
検討内容	連絡帳で通院の報告を家族から受けているが、受けた報告に対してこちら側からもしっかりと返していくことが大切である。怪我をした場合の対応マニュアルを整備し、今後はどんなに小さな怪我でも報告・状況の共有の為に記載を漏らさない様にする。

(2) ケアプランセンター

①職員の対応

申出人	利用者家族
内容	連絡や手紙などは母本人には直接伝えたり渡したりしないで家族に連絡して欲しいとお願いしていたのにデイから直接母に連絡メモが渡され、その事で母は大変混乱を招いた。今後も本人の混乱を防ぐために、何か連絡すべきことがあった時には、直接家族に連絡してもらるかケアマネジャーを通して連絡して欲しい。
対応	デイ管理者より対応した職員に対して再発のないように注意を行なうと共に、後日ミーティングにおいて個別対応の内容や注意事項についての確認をおこなった。
検討内容	家族と事業所間での取り決めは数年前からの決まり事であった。時が経過する中でメンバーが変わったり意識が薄れたりしていくことも考えられるので、ケアマネジャーや担当者が折々で集まり確認し合う場を持つことも必要ではないか。

(3) ヘルパーステーション

①その他

申出人	利用者家族
内容	(ケアマネジャーからの依頼で自宅外での入浴介助を提供したが、後になりそれが介護保険で算定出来ないと言われ、ご利用者様に自費請求をお願いする事となった。) 家族より、ケアマネジャーが事前に算定の不可を確認していなかったことで自費請求されることについて納得がいかないと申し出があった。
対応	自費請求であるが介護保険と同金額で請求することを提案し納得いただいた。
検討内容	ケアマネジャーも分かっていない部分があるので、サービス事業所としての認識や意見をしっかりとケアマネジャーに伝えていくことも必要になる。