

2023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2023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（2023年4月1日～2024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	2	0	0	2
その他（利用者間トラブルなど）	1	0	0	1
合計	3	0	0	3

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

申出人	入居者・家族
内容	夜間のテレビの音量に対して宿直者に苦情を申し立て対応してもらったが、対応後に宿直者が直接部屋に来て対応報告があったため、苦情申し立てをしたことが分かってしまうのではないかと不安になった。他の入居者と楽しくお付き合いをして過ごしたいので、対応の仕方を検討してほしい。 ※ 家族からも同様の苦情あり。
対応	宿直者全員に対応方法（職員が気付いたということにする）を伝えた。 また音の出ている居室の夜間の音量対策として、入居者、ご家族の了解をいただきテレビにコンセントタイマーを設置してもらった。
検討内容	テレビの使用時間は決まっているかという問いがあり、22時までの使用をお願いしているが厳密には決まっていないと回答があった。

②職員の対応

申出人	退居した入居者の家族
内容	退居の手続き方法（改修費用についてなど）の説明が不十分だった。また、退居に至る経過において、職員の対応が事務的に感じた、もう少し寄り添って欲しかったと不満が残った。
対応	訴えを傾聴し不愉快な思いをさせた事について謝罪し、その後項目ごとに説明し、改修費用を提示どおり支払って頂いた。
検討内容	契約書や重要事項の説明を受け、署名しているにも関わらず、利用者が内容を忘れる、契約書を紛失するということがある。入居期間が長期になればなるほどあやふやになるので、施設側が説明し納得頂いたことを書面で保管するべし。ケアハウスは介護付きではない事を入居時に説明し、家族に正しい理解を得る

	<p>事で過度な期待を回避できる。</p> <p>現在は見学に来られた時点である程度判定し共同生活が出来そうな方にのみ申し込み用紙を渡している。</p>
--	--

(2) デイサービス・留守家庭

①職員の対応

申出人	保護者（留守家庭）
内容	<p>デイの送迎時に職員がぶつかったのに、きちんとした謝罪がない。学童の兼務の職員が「学童で子どもと知り合い」など、安易に個人情報を口にした理由を説明してほしい。</p>
対応	<p>訴えを傾聴。軽率な態度と感じられたのは申し訳ないと謝罪し、個人情報の使用については再度職員に研修を行うということで、一応納得して頂いた。その後、デイサービスと留守家庭児童育成室職員には個人情報保護についての研修を行った。</p>
検討内容	<p>「学童で一緒」と言ったことは個人情報に値するのか、そういう個人情報に対する知識も今後必要になってくると思われる。</p> <p>衛生委員会等で接遇方法の研修実施を検討してはどうか。</p>