

2025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2025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（2025年4月1日～2026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	1	0	3
その他（利用者間トラブルなど）	0	0	0	0
合 計	2	1	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
内容	入浴の為男子風呂に来たら、排水溝に便があり匂い充満していた。 過去に何度もあったがどうかならないのか。気持ちよく入浴したい。
対応	今回の便汚染発生後より、職員による確認を再開した。 後日再度便汚染があり該当者も特定出来たので、家族に報告、対応を依頼した。
検討内容	（意見）一番最後に入浴してもらう/事前にトイレを促す等、対応の工夫が出来ないか。 （回答）時間変更は固定でインプットされているので難しい。デイの利用回数を増やし、入浴後の確認を家族に依頼しているのもので再度発生しないように見守っていく。

②職員の対応

申出人	入居者
内容	朝食時にパンを焦がしてしまった入居者に「交換は出来ません。」と伝えただけだったと聞いた。以前は交換もしてくれたと思う、入居者に寄り添った対応をして欲しい。
対応	パンの焼き過ぎや牛乳の拭きこぼしなど、不注意による場合でも以前は交換を行っていた。給食会社が委託になったことと、食品ロスを減らすということで発注数を抑えている。そのため交換が続くと在庫がなくなる可能性があり、不注意による交換は行わないと職員の対応を統一した。当入居者には交換により在庫の管理が難しくなることを説明し、職員がパンの焦げを取る、丁寧な説明を行う等、入居者に寄り添った対応を行うことで了承頂いた。入居者の皆様にもポスターにて改めて告知を行った。

検討内容	（意見）目印をつけるなど工夫をしても、トースターの使用方法自体が分からない入居者もいるのではないかな。 対応の基準を設けておくのは良いこと、一つの意見として聞いておけば良い。
------	---

③職員の対応

申出人	入居者
内容	入居者同士の苦情対応時の職員の説明が足りない。苦情を言う人の話ばかりではなく、双方の話を聞き、対応後もフォローしてほしい。声の大きな人だけが言いやすいような雰囲気にならない環境作り、明るい雰囲気作りをしてほしい。
対応	職員は説明したつもりであったが、言葉が足りなかったことについて謝罪した。また明るい雰囲気づくりについては、現在も務めているが、引き続き努力すると伝えた。 事実ではないと思われることもあったが傾聴に努めた。今回の苦情をケアハウス職員で共有し、今後入居者の方に注意をした際、後日フォローするなど、入居者に寄り添った対応を引き続き行っていく。
検討内容	（意見）エレベーター内での歩行器使用は、その方の体の動き等を理解する必要がある。 限られたスペースをお互いにゆずりあえると良いと思う。 自分と同じように移動できる方ばかりではないことを、入居者同士で理解できたらよいと思う。 投書箱の活用を周知してはどうか。 傾聴が大事、誰かに話しが出来る事が大事である。