

苦情解決の状況

1) 苦情受付期間

平成30年4月1日～平成31年3月31日

2) 苦情受付件数

年度	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度	25年度
件数	7件	6件	4件	2件	5件	6件

(6件の事業別内訳)

複合施設 全体	特養 (入所)	特養 (短期)	通所介護	居宅介護 支援	地域包括 支援	障害支援	その他
	4	1	1			1	

3) 苦情申出人の状況

	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度	25年度
ご利用者本人	2件	3件	2件	2件	1件	2件
ご家族・身元引受人	4件	3件	1件	件	3件	3件
第三者(介護支援専門員等)	1件	件	1件	件	1件	1件

4) 苦情の内容

No.1	内容	同室者の声がうるさい。またカーテン越しに覗かれている。静かな部屋で安心して過ごしたい。(特養)
	原因	同室者(利用者)同士でのコミュニケーションが上手く図れないこと等によるトラブルが続いていたこと。
	対応	職員が積極的に話を聞き、関わるとともに、以前から希望のあった個室が空くタイミングで部屋の移動を行った。
	結果	その後の訴えはなし。静かな環境で安心して生活できるとのこと。
No.2	内容	利用者および施設内での疥癬の発生状況について、その後の経過報告が家族になく、困惑している。(特養)
	原因	施設側の情報伝達不足。
	対応	説明が不足していたことについて謝罪するとともに、当該利用者の皮膚の回復状況について説明を行った。また、全利用者の家族に対し、施設内での発生状況について書面にまとめ郵送した。
	結果	申出者よりご理解をいただいた。
No.3	内容	居室に設置してある加湿器の給水が滞っていることが多いので感染症予防の観点からも細心の注意をお願いしたい。(特養)
	原因	職員が定時に給水を行うことになっていたが、職員間での周知、共有が不足していたこと。
	対応	給水への配慮が不足していたこと、ならびに職員間で共有ができていなかったことについて謝罪する。また、感染症対策に一層の注意を払っていくことを説明する。
	結果	申出者よりご理解をいただいた。
No.4	内容	ショートステイを初めて経験する利用者が「夜間に自宅に帰りたい」と居室から出てこられる等、落ち着いた様子に対し、後日、夜勤職員から担当ケアマネに対し「情報と違う」等、利用者を悪く言うような発言を受けたが筋違いではないか。(特養・ショートステイ)
	原因	職員の言動が「利用者主体」の観点からかけ離れていたこと。
	対応	誤った言動について、管理職から該当職員に対し指導を行った。
	結果	利用者が安心して気持ちよく利用するためには関係する職種やスタッフが同じ方向性をもって支援にあたる必要があることを再確認する機会となる。
No.5	内容	入浴介助時、利用者本人より「水のシャワーをかけられた」と家族に訴えがある。本人が切ない思いをしないよう、対応を改めてほしい。(ショートステイ)
	原因	冬期間の入浴時においては、浴室内の暖房をはじめ衣類着脱時の寒さへの配慮、浴室用寝台の温め、シャワー湯温の調整等の対応を行っていたつもりであったが、当日は最初の入浴者であり、浴室内が完全に温まらない中で入浴介助を行ったと考えられ、ご本人につらい思いをさせてしまった。
	対応	申出者に謝罪し、本人に配慮した入浴介助の方法を再確認していくことを伝える。
	結果	申出人よりご理解をいただいた。
No.6	内容	デイサービス利用日の朝は、(家族の負担軽減のため)経管栄養をセンターで入れてもらうことになっていたが、(家族が)間違えて自宅に入れてしまったと送迎時の職員に伝えたところ、「栄養を入れてもらったほうが助かります」との回答が繰り返しあり、不快な思いをした。(デイサービス)
	原因	職員間で情報の共有がなされておらず、また回答した内容が家族の意に反するものであった。
	対応	申出人に謝罪し、職員間の情報共有体制や言動について改めることを伝える。
	結果	申出人よりご理解をいただいた。
No.7	内容	面会時に行ったときの当該利用者への職員の対応や言葉かけが気になる。もっと本人の病気のことを理解してほしい。(障害支援)
	原因	職員の言動や家族への説明内容が家族の意に反するものであった。
	対応	申出人に謝罪し、家族にとっても安心して利用していただけるよう、面会時には最近の様子を伝える等、家族とのコミュニケーションも十分に図っていくことを伝える。
	結果	申出人よりご理解をいただいた。