

苦情処理状況（令和3年度）

清流園

No	月 日	申出者	苦情の内容	解決へ向けての対処
1	6月14日	入居者	<p>申出人と仲の良い利用者A氏が作成したジグソーパズルを申出人に鑑賞してもらおうと申出入居室に完成品を持参した際、不意なことで落下し崩れた為、すぐにピースを回収し作り直したがピースが足りなかったことからA氏より職員へ探してほしいと依頼があった。申出人に説明した上で職員が居室を探し紛失したピースを発見出来たが、申出人より「何度も探して私を犯人扱いしている」と誤解を受け苦情となる。</p>	<p>ご本人の訴えを十分に傾聴し、再度職員の行動に対しての説明を行う。職員が居室を伺いパズルを探したことで気分を害され誤解を受けさせてしまったことへは謝罪を行い、理解を求める。</p>
2	6月22日	入居者	<p>【コロナ対策による外出自粛による苦情】 申出人より「先日（3日前）、コロナ感染予防対策中で外出自粛というのに、利用者Aがタクシーで外出をしていく姿を見ました。注意してほしい」と相談を受ける。</p>	<p>申出人の話を伺い、現在コロナ感染対策により外出自粛などご協力を頂いていることを再度説明する。しかし、中にはそれでもご理解頂けず外出をされたりする方がいる。A氏もその一人でこれまでも外出をされそうな場合は説明やお願いを行ってきている。しかしそれ以上は個人の認識によるところで制限を聞き入れて頂けない場合は、現在の所、その都度お願いをするしか対策がないことをお詫びする。</p>
3	7月5日	入居者	<p>【コロナ対策による外出自粛による苦情】 申出人に職員代行による買い物の希望を確認すると「買い物対応は午前中に行って惣菜を買って来て欲しい。午後には良いものがない」と言われる。職員代行による買い物は業務の都合上午前中には対応が難しいことを説明すると「他の人に頼むからいいわ。」立腹された様子である。</p>	<p>申出人にコロナ対策中による自粛生活への協力に感謝したうえで、ご希望の対応ができないことへ謝罪を行い、再度協力を要請する。翌日、午後にはなったがご希望の商品を代行にて購入しお渡することで理解を求めた。</p>
4	7月20日	入居者	<p>申出人が、相談員に相談があるとのことで話を伺う。内容は「利用者の中に『お金を盗られた』と私に相談してくる方がいるがどう対応したら良いだろうか？」と言う内容であった。</p>	<p>施設内で「お金を盗られた。無くなった」という方のほとんどは居室内で仕舞い込みから分からなくなるケースが殆どであり、職員が居室内を確認すると出てくる場合が多いことを伝えた。また、訴える方の心理を考えるとその場で否定しても解決にはつながらない場合が多いことから、そのような相談を受けた場合は、職員に相談してみよう伝えてほしいことを依頼する。</p>
5	8月20日	入居者	<p>【申出人より依頼があり職員代行にてクリーニングに出した衣類への苦情】 申出人より依頼があり職員が代行でクリーニング店に衣類をクリーニングに出す。その後、仕上がった申出人の衣類を申出人に渡したところ「クリーニングができていない。出したクリーニング屋に電話して苦情を言わんといかん。」と立腹されている。</p>	<p>職員が申出人に説明するが納得されないことから、申出人の依頼によりクリーニング店の電話番号を申出人に伝える。翌日、クリーニング店来園。クリーニングの内容や申出人の出した衣類の状態など業者説明を受けるが納得されず不満を言われる。業者の対応で、今度は、上級のクリーニングで対応されると衣類を業者が持ち帰られる。数日後、仕上がった衣類を持参され再度衣類について（元からの色落ち等について）説明をされる。しかし、申出人は納得されないことから、今回のクリーニングではこれ以上の仕上がりは不可能とのことで対応を終了する。</p>

6	10月29日	入居者	<p>【共同設備『トイレ』の使用に関する利用者同士のトラブルでの苦情】</p> <p>申出人（自力歩行の方）と相手利用者A氏（車椅子使用者）が男性集合トイレ（車椅子対応）の使用権利について口論となり、使用者に限定があるのかと苦情に発展する。</p>	<p>申出人と相手の利用者に使用についての説明を行う。両者とも使用の権利はあり、お互いに譲り合って使用して頂きたいことを伝え施設側からの説明として理解していただく。</p>
7	12月8日	入居者 匿名	<p>【ご意見プラス箱への投函】</p> <p>内容：メニューの変化をお願いします。あずきとかぼちゃのいとこ煮等もいいと思います。混ぜ合わせた肉、野菜、玉子などの混ぜたのを見ると食欲は出ません。シメジ・トーフ素朴な味付けがいいですね。</p>	<p>相談内容について、施設栄養士・調理委託先栄養士に説明。取り入れられる内容については献立調整を行う。今回は匿名であったことから提供時にランダムに利用者への聞き取りを行い、好評であった。</p>
8	1月4日	家族	<p>【入院に関する情報提供不足による身元引受人からの苦情】</p> <p>当施設に2名（A氏・B氏）の利用者を持つご家族がからの苦情であり、2名の利用者とも入院の調整中であったが、1名（A氏）のみの情報が大きくもう1名（B氏）の入院が決まりご家族に連絡を行ったところ、A氏の情報しか聞いていないと苦情に発展する。</p>	<p>ご家族への情報提供の必要性や情報量について、職員に周知する。申出人には謝罪し職員教育を説明後、ご理解いただいた。</p>
9	1月31日	入居者	<p>この日の朝、予定外ではあったが申出人より病院受診希望の相談が介護士にある。介護士より看護師に報告したが、その後の申出人への状況説明がなく、受診送迎を行おうとした際、「遅すぎる」と苦情に発展する。</p>	<p>苦情に発展した原因として、相談を受けた後に、元々予定のあった送迎や業務等の状況説明が不十分だったため、結果待たせてしまうこととなったことに謝罪し、送迎を行う。職員へは、相談を受けた際に対応の説明を行うよう指示を行った。</p>

【総合評価】

今年度においても、年度内を通して随時苦情受付対応を実施しました。しかし、施設利用者の高齢化や心身機能の重度化も進み相談事があっても伝えることができない入居者も多く、コミュニケーションを通して可能な限り気持ちを汲み取る対応も実施しました。挙げられたご意見やご要望に対しては、速やかに解決に向けての取り組みを実施し、日々の申し送りや職員会議、全体処遇会議を活用し、また早期解決の必要な内容については、朝礼や終礼にて職員周知を図りました。第三者訪問は、新型コロナウイルスの影響で利用者との対面を避ける形となり、9月、3月共に職員からの現状報告のみとなりましたが、必要に応じて第三者委員の協力も求めながら、過ごしやすい環境づくりに努めてきました。今回も年度評価を含め令和4年4月には『令和3年度入居者満足度調査』によるアンケートを実施し総合的な評価や課題分析を行いました。