

苦情処理状況（令和4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	【食事内容に関する苦情（ご本人選択の食事形態についての誤解によるもの）】 グループダイナーにて介護職員を呼び止められ、「夕食の汁になんで私のだけソーメンが入っていないかった」と興奮して言われる。（この日の夕食に『ソーメンの清汁』が提供されていたが、ご本人の食事形態は『粥/刻み食』の為、細かく粉砕された具材となっておりソーメンに見えなかったことが要因）。	栄養士がご本人に話を伺い、申出人の選択中の食事形態による食事の見方について説明し理解をして頂く。結果、ご本人の希望によりその日の昼食より『主食はそのまま粥食で副食を常食に変更』となる。申し出人に、栄養士より変更後の食事形態について、実際に提供された後に意向を確認する。申出人より「これでいいよ。美味しかった。ありがとう」と返答がある。
2	7月22日	入居者	【金銭の貸し借りによる利用者間のトラブル】 申出人が事務所に来られ、「（利用者）Aさんが、時々『お金を貸してほしい』と相談に来られ困っている」と事務員に相談があったとのこと。	相談内容を踏まえ、申出人と利用者A氏の関係性を悪化させない方法として、「金銭の貸し借りについては行わないよう職員から説明を受けている」と返答を行い、金銭が必要な場合は職員に相談していただくよう促してほしいと説明する。今回は、ご本人と利用者A氏との関係を低下させない為、A氏へ直接注意は避けた形で様子を見ていくことで、申出人も同意される。現在のところトラブル等は無く経過。
3	8月24日	入居者	19:30申出人が介護士室に来られ、2寮（申出人居室付近）の廊下に冷房がついているか確認に来られる。冷房運転が作動中である事を伝えるが、「廊下が暑いとの事で冷房温度を下げしてほしい」と希望あり、一時的に対応したと夜間介護員より申し送りある。	日を改めて相談員より申出人に適温運転の推進や・節電協力をお願いする。また、その日の気温や湿度によっては同じ設定温度でも熱く感じたりすることもあり、また共有部分については、個々の希望に合わせることは難しい為、温度計を確認し対応させていただくこととし、更に温度を下げた場所で過ごしたい場合は居室の設定温度で個別に過ごして頂くよう説明し同意を頂く。
4	10月28日	入居者	【申出人の入退院時の関わりに関する苦情】 施設看護職員から主治医への『申出人の入院に関する情報提供』の流れについて「看護師は直接自分に関わっていないのに勝手に文書を作成し医師に渡した。結果入院となった」と苦情となる。	今回の苦情については、申出人の認識不足や理解困難によるものが大きく、不満に対して施設側の対応に不備が無いことや申出人に対しても都度説明により進めた経緯を説明するもご理解いただけなかった。結果、第三者として宮崎市担当課職員による聞き取り面談を実施するが、結果は同じで同様に申出人の理解は得られなかった。施設側の対応に不備は無いことから経過観察となった。
5	11月26日	入居者	【入居者同士の共有設備使用に関する苦情】 14:00 介護士室まで来られ「私が洗濯している洗濯機の中にU氏（他利用者）が衣類をいれていたから、言いに行ったけど。謝りません。あの人に洗濯をさせたらいかんわ。」と言われる。傾聴し謝罪する。その後も他利用者にそのことについて話をされている。	申出人には、その場で謝罪しU氏へ助言を行うことで理解を求めた。また、U氏については他利用者の洗濯中に衣類を入れてしまったことにより苦情となっていることを伝える。今後、職員が洗濯支援をすることも提案するが「自分でするからいい。今回も洗濯機の中を見たけど他者の衣類が入っているのに気づかなかつた。あんなは大げさやとよ」と逆に興奮される状態。説明に対し納得が難しいことから、今後も洗濯機の使用時は中の確認など、使用に関する注意点を再度依頼し様子を見ていくこととする。

6	12月13日	入居者	【食事の過ごし方による意識の違いによるトラブル】申出人が施設長室を訪れ、食堂での食事の他者の会話について、「食事に話し声や笑い声など多い人がいて不快に感じている。食事中は会話をしないよう注意してほしい」と訴えがある。申出人からは、1カ月ほど前から、食堂での他利用者の話し声、笑い声等でイライラされ職員へ訴える頻度が多くなってきていた。	業務統括課長が申出人と食事のマナーを含め対応について話し合いを行う。食堂での会話について確認してきたが、極めて騒音となるような状況は無く、現状以上に食事の会話について制限することは難しい状況であることを説明。食事の雰囲気については個人の思考によるところもある為、静かな環境での食事として、居室配膳（ダイナー）で食事することを提案する。申し出にも同意され、苦情は解消された。
7	2月7日	入居者	申出人への居室での眠前薬と薬時に、「隣の人（他利用者）がトイレでキンチョールを使うから臭くてたまらん。おそらくキンチョールでトイレの便座を拭いてるとよ」と訴える。その場は傾聴しながら、トイレではキンチョールは使ってないと思うと話をすると、「あん人しかおらんわ」と決めつけたように話をされた。	今回の苦情については、申出人の勘違いと思われるが、念のため申出人の話していた他利用者を確認する。その方は確かにキンチョールを持っていたが「トイレで使ったことは無いし、夏しか使用していない」との返答であった。今回の対応については、申出人の思い込みが強く、説明を行っても誤解であると認識していただけないことから、今後の対策として、誤解を受けた利用者の方に協力説明を行いキンチョールを預からせて頂いた。

【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。また、解決困難な事例に関しては、宮崎市担当課等の協力機関との連携をとり苦情の拡大防止にも繋げました。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5年4月には『令和4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。