

苦情受付・解決の状況

NPO法人セーフティネット青森の福祉オンブズマンに第三者委員を継続依頼し、5ブロック10名の方々に相談・苦情に対応していただいた。オンブズマンは老人方（利用者）と顔見知りになり馴染んできているが、利用者・ご家族の思いを率直に話していただくために、ケアハウスやデイサービス利用者を対象に個人面談を継続して行い、施設や介護事業所のサービス向上へ結びつけていけるように取り組んできた。平成22年度は下記のと通りの苦情受付状況でした。

・特別養護老人ホーム和幸園…… 3件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
A氏をトイレ誘導した際、他利用者のナースコールが鳴り、その対応後に戻ると面会に来られたご家族がすでに介助されていた。11分以上の長い間放置してよいのか、対応を考えて欲しいとの要望有り。	ご家族	ナースコール対応に予想外に時間がかかり、長い時間待つていただくことになったことを謝罪。今後はスタッフ同士声を掛け合い、負担をかけないように対応することとする。
状態変化時は直ちに連絡が欲しいとの要望あり。	ご家族	今後異変時はすぐに利用者の状態と症状の経過を連絡し説明することを約束して謝罪する。
ショートステイで入浴できると楽しみにしてきたのに、もう2日も入浴していないがいつ入浴できるかしらと話される。	SS 利用者	入浴係との連携が不十分なための手違いであった。訴えのあった日に入浴していただき、本人とご家族に謝罪。今後は入浴係・フロア職員・SS相談員との連携を密にして対応する。

・デイサービスセンター和幸…… 6件（他自動車走行1件）

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
利用者ご本人が食事の量も少なく、いつも一人で過ごしていると話されるとのこと。	ご家族	糖尿病があり、お替りを止めていたが、今後は主食の盛り付けを多めにして提供。また周りに誰かがいるように配慮しながら利用していただく。
最後にシャワー浴の自分が浴室にいるうちに浴槽の湯を抜き掃除を始めたが、今後は終わるまで掃除しないで欲しい。	利用者	掃除の準備をして不快な思いをさせたこと、職員の配慮不足について謝罪し了承していただく。
給食宅配をしてくれた人がお酒臭かった。車の運転が心配と話される。	配食サービス 利用者	担当者に確認するが飲酒した様子はみられなかった。ただ常日頃から整髪料の匂いがきつく勘違いされたと思われるので様子を見ていただく。

帰宅時かばんの中にぬれたタオルがそのまま入っていて他の物まで濡れてしまった。また汚したときの着替えとして持たせているのに本人が重ねて着て帰ったことがあり、職員の配慮が足りない。	担当ケ アマネ	本人のできることと見守るべきことの確認ができていなかったことを謝罪。今後は入浴誘導時等に持ち物や荷物の確認を本人と職員が一緒に行っていくことを伝え了承していただく。
朝迎えが遅く風除室で待っていたら冷えてしまった。またセンター到着後、車のドアを開けっ放しで待たされ寒い思いをした。	利用者	雪道で渋滞したが、10分以上遅くなる時は電話を入れることになっていたが、連絡しなかったとのこと。乗降時の配慮不足も合わせて職員へ指導したことを伝え謝罪する。
虹ヶ丘地区を車で走行中、和幸園の名前が書かれた軽自動車の運転が荒く、危険であったとの電話をいただいた。	匿名 電話	時間帯と場所から給食宅配中と思われたため、担当職員に運転には十分注意するよう指導した。

・デイサービスセンター和幸園事業所…… 2件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
当日4点杖を使用しての機能訓練を実施する予定であったが、添乗員が4点杖を持ってくるのを忘れた為訓練できなかった。	担当ケ アマネ	職員間での伝達ミスによる手違いであったことを謝罪。次回より訓練を実施することで了承していただく。
先日体調不良であったKさんの状態を聞いたところ、看護師より「関係ないから黙ってて」ときつく怒られた。年寄りにあんなきつい言葉は言うもんじゃない。	本人 担当ケ アマネ	管理者・生活相談員が職員の態度や発言について指導することを約束し謝罪、了承していただく。

・グループホーム千代の郷…… 1件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
3月11日の地震の後、停電の影響もあってグループホームと連絡がつかなかった。様子を知りたいので固定電話以外の連絡手段（携帯や携帯メール）があるなら教えて欲しい。	ご家族	気持ちに余裕無く、ご家族への連絡を忘れていたことを謝罪、本人の状態説明とグループホームの（優先）携帯電話の番号をお知らせする。今後は復旧後できるだけ早く連絡することを約束した。

・ケアハウス幸徳…… 1件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
個人面談時に「市営バスの終点を和幸園前にして欲しい」との要望がでる。	オンブズマン	開設以来幾度も要望されているが、和幸園の立地状況からバスの駐車スペース・迂回路を確保することが困難である為、終点バス停を設置できないことを説明、了承していただく。

・ケアハウス幸陽…… 4件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
個人面談時に食事付きの外出行事で不参加者への昼食が普段と同じ食事では公平さに欠けるのではないかと意見あり。	オンブズマン	閉じこもりがちな利用者に社会参加を勧める機会として企画している行事であり、多くの参加者を募るために不参加者は通常の食事であることを説明。（ホテルでの敬老会開催時は不参加者にフルーツの盛り合わせを提供することとする。）
玄関の靴箱上に、無造作に絵が置かれているが耐震対策が必要ではないか	意見箱	危険と判断し、ちぎり絵を撤去。防災対策の視点で園内点検を行った。
職員の会話や対応からいじめられているように感じることもあるので注意して欲しい。	本人	職員の仕事に対する馴れからか、冗談等も信頼関係ができているとの思い込みから生じたものと思われ謝罪する。今後は初心に帰り言動に注意し節度ある行動としていくことを確認する。
幸陽の玄関前にポストがあれば良いと思います。	意見箱	同一敷地内の特養ホームにポストが設置されているので2箇所は設置できないことを説明。職員が対応することをお話する。

・軽費老人ホーム和幸園…… 1件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
昼食時食札の前に並んでいたら、背中を強く押され「早く行け」と大声で言われた。日ごろから乱暴な口調の男性なので職員から注意して欲しい。	利用者	普段から職員、ご家族からも注意しているが反省の態度が見られずにいた。再度ご家族に来園してもらい注意して帰られたが、変化見られず。当面はご家族の面会の回数を増やしてもらい様子を見たいこととお話し了承していただく。

・居宅介護支援事業所 和幸園ケアセンター…… 1件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解 決 状 況
デイサービス職員より、利用日なのに送迎に来ないとご家族から苦情があったと連絡があった。	ご家族	ショートステイ利用日が変更になったことを伝達し忘れていたためであった。謝罪に伺うが担当ケアマネの変更を要望され、担当を変更して継続支援させていただいている。

・東青森地域包括支援センター…… 2件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解 決 状 況
サービス利用中コーヒーを飲んでいるとき「毒でも入れられた？」といわれ動揺した。また送迎時確認のつもりか毎回「私の名前を覚えていますか」と質問され嫌な気がする。職員の声かけの仕方について検討して欲しい。	本人	訴えを傾聴し、苦情を伝えることで不利益が生じないことと公的な苦情相談窓口であること、デイ事業所の今後のサービスの質の向上につながる体制であることを説明。今後デイサービスを利用しなくても一人暮らしが送れそうとのことでデイサービス利用中止。一連の経過をデイサービス管理者に伝達する。
<p>認知症の親の介護サービス利用について相談したセンター職員の対応に疑問があり、改善して欲しい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスを紹介され利用開始後相談にのって欲しいと連絡したが、しばらく放置された。 ・相談者の話を最後まで聞かず、説教口調で説得されているようだった。 ・中立の立場であるはずが、サービス事業所側に寄った対応であった。等 	ご家族	<p>センター長に最初メールで連絡があり、その後電話でお話しした後にセンター長と担当職員が相談者と面談する。</p> <p>担当職員も自分の言動を振り返り軽率であったと反省し謝罪。相談者は話を聞いてもらいすっきりしたと謝罪を受け入れてくださった。</p>