

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。21年度は居宅介護支援事業所や地域包括支援センターでの苦情や相談にも対応することをお願いした。ま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等を行い、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21年度は下記のとおり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 |
|--|------------|--|
| 居室においてある個人のものが無くなる。物品等管理をきちんとして欲しい | 意見箱 不明 | 謝罪文を施設内に掲示し、申し出ていただくようお願いしたが不明。何がなくなったかも不明。対策として、衣類等を処分する際はご家族の了承を得ることを再度徹底する。 |
| ご家族が、短期入所利用時の送迎時間確認のため電話したが、担当者不在で折り返し連絡をくれるということだった。しかし担当者からの連絡はなく憤慨され、短期入所をキャンセルされる。 | 担当ケ アマネ | 通常前日の夕方に送迎時間の連絡をしていたが、不在であったため、いつも通りでよいと判断したとのことであった。 不十分な対応であったことを謝罪する。 |
| サービス計画意向欄に記載されていた。散髪利用後に襟元に多くの毛髪がついていたが、介護員は何もしてくれなかった。家族が言わなければ介護員はとってくれたのだろうか？ | ご家族 | 散髪後の襟元の毛髪の除去が不十分であったことを謝罪。対策として、散髪時にケープをきちんと巻くこと、毛髪の処理を丁寧に行うこと、散髪後に担当介護員2名が確認する体制をとったことを説明し了承していただく。 |

・デイサービスセンター和幸..... 6件

| 苦情内容（巡回時・意見箱等含） | 申出者 | 解決状況 |
|---|-----|---|
| サービス利用に伴う請求書の金額が間違っているようなので説明してほしい。 | 利用者 | 詳細を調べた結果、レセプト請求にもミスがあり、その後の利用時に説明し謝罪する。 |
| 利用時、A利用者から「自分が先だ」とか「早くしろ」といった命令口調のきつい言い方をされ、不快な思いをしている。 | 利用者 | 今まで気づかずにいたことを謝罪。今後A利用者の言動に十分注意し、実際聞かれたときにその場で注意していくことを約束し了承を得る。 |

| | | |
|--|-----|--|
| 和室で休息していた午睡時、空気清浄機の音がうるさくて具合が悪くなった。 | 利用者 | 空気清浄機は常時「静音」で作動することとなっていたが「急速」に設定されていた。設定ミスであることを伝え謝罪する。 |
| 休憩時に枕かけとして使用するタオルを持参したが、入浴用と間違われ濡れてしまった。また枕使用時に座布団を使用してみようと職員に言われていたのに準備してもらえなかった。 | 利用者 | ご家族から送迎時職員が枕用のタオルと伝達を受けていたが、入浴を担当した職員が間違えて使用したことを、また座布団を準備することを忘れたことを謝罪し了承していただく。申し送りの徹底と確実なサービスの提供に努める。 |
| 午睡時、ベッドで休んでいたが、加湿器の蒸気が顔に当たって眠れなかった。 | 利用者 | 加湿器の蒸気噴射口がベット側を向いていたことに気づかなかったことを謝罪し、今後は午睡前に確認することを約束する。 |
| 送迎時、向かいの家の路上に置いてあったパイロン(三角コーン)をデイ和幸の送迎車が壊していったので何とかして欲しい | ご家族 | すぐ現場に駆けつけ事情をお聞きする。融雪溝を開けているときに使用する2つのうちの1つということで、新しいものを購入しお届けする。今後十分注意することを伝え謝罪する。 |

・ デイサービスセンター和幸佃事業所..... 6件

| 苦情内容(巡回時・意見箱等含) | 申出者 | 解決状況 |
|--|-----|--|
| 利用時の座る場所が気に入らないし、席を変えようとした時の職員の対応が納得いかない。またドライブでは友達と話したいので助手席に座らせるのはやめてほしい。 | 利用者 | フロア座席を変更すること、乗車時は助手席にはしないことを説明、また職員の言葉遣いも気をつけていくことを約束し謝罪する。 |
| 1年ほど前、デイサービスで入浴した時に職員から垢が出ていると言われ、以来デイサービス利用前日は自宅で念入りに入浴している。本人が気にするので声がけには気をつけて欲しい。 | ご家族 | ご本人がかえって気にしてしまうということであつたので、ご家族からのお話を真摯に受けとめ、職員全員が利用者の立場にたった声がけをしていくことを確認する。 |
| 職員から意地悪されるのでデイサービスに来たくない。(2件) | 利用者 | 謝罪し、傾聴していくうちに笑顔で来週も来ますと話される。職員の対応について確認し誤解のないよう行動することを指導する。 |
| 「お風呂まだですか」と聞いたら、「まだです」と強く言われ不快な気分になった。 | 利用者 | まず不快な思いをさせたこと、また浴室が狭く入浴時順番に入っていただく等のご迷惑をおかけしていることを謝罪する。 職員の言葉遣い等について確認する。 |

| | | |
|---|-----|---|
| 前回利用時他利用者と話していたら、3人の職員から次々に「横になって休みませんか」と声をかけられ、最後はしぶしぶ横になった。「もっと話していたかったのに！」 | 利用者 | 何度も同じ声かけをし、本人の意向を聞かなかったことを謝罪する。 利用者の意向を聞き、状態を確認しながら対応する。また職員間の伝達を徹底していく。 |
|---|-----|---|

・ヘルパーステーション和幸..... 2件

| 苦情内容（巡回時・意見箱等含） | 申出者 | 解決状況 |
|---|-------|---|
| ヘルパーがトイレ掃除をしている姿を見かけているが、雑巾が濡れていない。もしかしたら部屋掃除用の雑巾を共有して使っているのではないか | 利用者 | ヘルパーに確認したところ、トイレ用のバケツと雑巾がどこにあるか分からず共有していたとのことであった為、部屋掃除用の雑巾を新しいタオルに変え謝罪しヘルパーを交代することとした。ヘルパーには分からないことは確認し同じことが起こらないよう注意を促した。 |
| 室内の水拭き作業中に花瓶を割ってしまった。 | 窓口担当者 | 弁償不要といわれたが、ヘルパーの過失であるため、同じような花瓶を事業所からプレゼントとして受け取っていただいた。 |

・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 |
|--------------------------------|-----|---|
| 食堂の席替えが2ヵ月ごとでわずらわしいので何とかしてほしい。 | 利用者 | 多くの方と交流を深めていただくための席替えであることを説明し理解していただく。 |

・ケアハウス幸陽..... 1件

| 苦情内容（巡回時・意見箱等含） | 申出者 | 解決状況 |
|------------------------|--------|-------------------------------|
| 利用者本人死亡後の遺産の相続について相談あり | オンブズマン | 成年後見人制度等も含め、利用者の意向を確認して勤めていく。 |

・軽費老人ホーム和幸園..... 1件（他1件個人情報管理について）

| 苦情内容（巡回時・意見箱等含） | 申出者 | 解決状況 |
|---------------------------|-----|--|
| お金を借りにくる利用者があるので、注意して欲しい。 | 利用者 | 確認したところ、お金を借りたことはあるが必ず返しているとのことであったが、今後はやめて欲しいことを伝え了承していただく。 |

・居宅介護支援事業所 在宅介護支援センター和幸…… 1件

| 苦情内容（巡回時・意見箱等含） | 申出者 | 解 決 状 況 |
|---|---------------------|---|
| <p>女性利用者から「担当ケアマネジャーを変えて欲しい」と要望あり。 女性のケアマネジャーに変えて欲しいとのこと。</p> | <p>利用者 ヘルパー</p> | <p>主介護者である女性が年齢的にも若い異性には相談しづらいことが多く、女性であればいろいろ話しやすいのでとの希望であったため、ケアマネジャーを変更する。</p> |

・和幸園ケアセンター…… 2件

| 苦情内容（巡回時・意見箱等含） | 申出者 | 解 決 状 況 |
|--|----------------------|--|
| <p>介護者から「自宅で介護したいと考えているのに、グループホーム入所を勧められる」と担当ケアマネジャーへの不満が聞かれたと伝達あり。</p> | <p>法人事業 所相談員</p> | <p>最近介護者の負担が限界に来ているような様子が見受けられたので、遠まわしにグループホームや施設の情報を提供したつもりであったが、精神的な負担を感じさせていたことを反省し、引き続き支援していくこととする。</p> |
| <p>法人ホームページのお問い合わせフォームから苦情メールがあった。 担当ケアマネジャーとの関係がうまくいかず、長期間接触しようとしないので契約を打ち切りたい。</p> | <p>ご家族</p> | <p>担当ケアマネジャーは毎月主介護者である妻を訪問したり連絡しており、遠方にすむ子供さんの勘違いによるものであった。誤解を招いたことを謝罪し了承していただいたが、主介護者の子どもの意見を尊重したいとの意向で、当事業所の他ケアマネジャーに変更となった。</p> |