2023年度　社会福祉法人江原恵明会　　苦情解決について

お寄せいただいた苦情のうち、下記の内容を当会の「福祉サービスに関する苦情解決取扱規程」に基づき、第三者委員に報告し助言を求めました。
当法人内すべての施設・事業所における2023年度の苦情受付内容とその結果について、以下の通りご報告致します。

1．苦情受付数総括表（2023年4月1日～2024年3月31日）

相談分類	説明・情報不足	職員態度	サービスの内容	サービス量	権利擁護	その他	合計
ケアに関わる事項	6	5	3	0	0	1	15
個人嗜好・選択に関わる事項	2	0	0	2	0	0	4
施設整備に関わる事項	1	0	0	1	0	0	2
財務管理に関わる事項	0	0	0	0	0	0	0
制度、管理体制に関わる事項	2	0	0	0	0	2	4
その他	1	0	0	0	0	1	2
合計	12	5	3	3	0	4	27

2．苦情申立事項

申立内容	朝食のご飯が冷たく、硬くなっている。意図的に自分の物だけなっているとの訴え。
解決内容・回答	全てのご利用者に同じ工程でご飯を提供していると説明をする。原因としては、特食対応のため早くからご飯を用意していることが考えられるため、食事の順番は遅くなるが後の便でご飯をよそっていただくよう提案をし、本人納得される。

申立内容	給食時、職員が一部の利用者にご飯を多くよそっているため、公平にすべきだとの訴え。
解決内容・回答	実際にそのような行為は行っていないことを改めてお伝えする。また、納得いただけるように配膳後のご飯は足すことのないように職員間で徹底した。

申立内容	居室の自分のスペースに窓がなく、換気もできない状況であると訴え。
解決内容・回答	居室そのものには窓があるものの、プライベート空間の確保のための間仕切りにより当該利用者の空間に窓がないことをお詫びするとともに、照明を利用していただくこと、換気に関しては空気清浄機の貸し出しによる対応とさせていただくようお伝えすることで、了承いただいた。

申立内容	「他の利用者の部屋への入室禁止」の規則を撤廃してほしいとの訴え
解決内容・回答	個室ではなく訪ねたい人以外の利用者もあること、利用者間での物品の紛失等の防止、その他プライベートな空間の確保の観点から、居室ではなく、食堂、談話コーナーなどを活用していただくようあらためて説明し、理解をいただいた。

申立内容	グループホームや施設内でコロナ感染者が増えて来ているのにアパートを管理している職員がマスクをしないで利用者へ対応しているのでマスクをして感染対策を徹底してほしいとの訴え。
解決内容・回答	新型コロナウイルス感染症が2類相当から5類感染症になりマスクなどの使用も個人の判断になったが、高齢者等重症化リスクの高い者への感染を防ぐため、マスク着用が効果的な場面ではマスクの着用を推奨していることを踏まえ、グループホームの管理者と協議し対面や施設内ではマスクを使用することで了承を得る。

申立内容	送迎時の駐車場での子ども引率(安全)の徹底について
解決内容・回答	各クラスでの注意喚起の掲示と一斉メールで、安全についてのお知らせとお願いを繰り返ししていくことをお伝えする。また、市の交通安全教室の活用により、子どもたちへの安全教育も進めていくことを併せてお伝えし了承いただく。

申立内容	自分の子が同じ園児とのケンカが多く泣かされることもあるが、職員に対し、けんかを止めていなかった、自分への伝え方にも腹が立つ、普段からそういうところがあり、前から不信感があった、などの訴え。
解決内容・回答	今後、2人のクラス内での関わりを十分注意してみていくことや、何かあったら母親にきちんと状況説明をしていくことを伝える。その後は職員も注視しているため、トラブルもなく訴えもない状況である。

申立内容	本児自身が遊んでいたブロックを片付けようとした際、友だちが横取をし片付けたことに本児は怒りトラブルになった。トラブルを制止する時、担任が本児の髪を引っ張ったと家に帰って母親に伝えた。本児は喜んで保育所に通っているため不安なことがないよう事実を確認したいとの訴え。
解決内容・回答	担任に事実確認をしたところ、そのような事実はなかった。トラブル時、担任は本児がA児につかみかかっていたところを脇の下から両手で支えるように制止した。本児は興奮しており、その際自分の髪を何度も引っ張っていたことが母親に誤解の説明として伝わったと思われる。母親と担任が話をしたことで理解して頂けた

申立内容	送迎についてきていた小学生が走っていて本児にぶつかり本児は鼻血がでたが小学生は逃げ、保護者もいなかった。小学生は自由に運動場で遊んでもよいのか。保護者にしっかり見守りをお願いしたいとの訴え。
解決内容・回答	日頃より、保護者の皆様には送迎についてくる小学生から目を離さないようにお願いしていることを伝え、特徴からB君と判明。後日、B君の両親に事情を話し施設長も一緒に父親と本児に謝罪したところ恐縮され理解していただけた。

申立内容	迎えに来てくれた姉に本児が「同じクラスのC児にたたかれた。」と言ったが職員からの報告はなかった。又、保育活動で椅子取りゲームをして友だちと椅子の取り合いになった際、すぐに譲ってくれたとの報告があったが本児は「椅子取りゲームは、もうしたくない。」と言っている。本児は我慢をしていると思う。本児のことを見てくれているのか不安である。本児の様子を把握し、気持ちを大切にしてほしいという強い訴えがある。
解決内容・回答	本児をたたいたC児に事実確認をし、又本児にもすぐに保育士に教えてほしいことを伝えた。姉は本児の気持ちを考えると堪えきれなく連絡帳に記入されたが、滅多に会えない為、母親の送迎時にC児との話し合いをしたことと今後の保育士の対応の仕方についてもお伝えしたところ快く了承していただけた。

申立内容	ご長女にとって受容れ難い父（入居者）の行状報告が重なり、面会時、感情的に真偽を質される。
解決内容・回答	記録に基づき正確に事実をお伝えしていたが（ご長女様本人も内容は認識されていた）、受け入れ難い内容でもあったようなので機械的に行うことはしばらく控えることとした。 以降、苛立つ場面も減り、何事も無かった様に笑顔でのやりとりが見られる。

申立内容	ご利用者本人より外出希望（友人と自宅で会う）あるも、退院後間もないため延期するよう説得、職員代行で友人へ連絡するが、翌日勝手に断ったと不満を訴える。
解決内容・回答	施設としては、外出はご家族が付き添える時にすることをご長男と取り決めしていたので、電話相談し3日後ご長男帰省の際一緒に帰宅することに本人納得され、以降訴えはない。

申立内容	転倒しそうになったご利用者へ注意の声掛けが、ご本人様にはきつい口調で注意を受けたとの苦情。
解決内容・回答	咄嗟に行った注意の声掛けであったが、受け取る側には大変辛い気持ちになった事に対して謝罪。改めて転倒防止の声掛けであったことをお伝えし了承をいただくことが出来た。介護職員に対しても、受け取る側の気持ちに配慮した対応を心掛けるように注意し周知を行った。

申立内容	入浴時間変更案内の忘れに対する苦情。
解決内容・回答	ご本人へ謝罪を行う。変更連絡が漏れていたこと、今後の対策についても説明し了承をいただくことが出来た。職員間の連絡帳記入を漏れなく行う旨を再度周知すると共に、処遇表（入浴）の見直しを図ることで誤認によるミスを減らすこととした。

申立内容	居室で保存していた果物（ミカン）を、無断で持ち出したことに対しての苦情。
解決内容・回答	本人へ説明を行わず傷んだミカンを処分したことを謝罪。経緯を説明しご本人から了承をいただくことが出来た。

申立内容	家族が持ち帰るつもりでいたボディーソープを、職員が処分したことに対する苦情。
解決内容・回答	ご利用者が使用していたボディーソープについて、肌に合わないことを理由にご本人から職員へ処分依頼があり処分。家族からは使用目的で持ち帰る予定であったと苦情が挙がる。持ち帰ることの連絡が入っていなかった旨の事情を伝えるも理解が得られなかった。当該商品を弁償することで了承をいただいた。

申立内容	補聴器使用の為、施設行事で使用するマイクが聞き取りづらく内容がわからないとの訴え。
解決内容・回答	行事の途中に他の職員が会場を巡回するなどして個別に説明すると伝え納得して頂く。又、別の日にご本人と一緒にマイクの音量テストを行いボリュームをある一定のレベルにまで下げると補聴器を使用していても聞こえることが分かり設備面での改善も図ることが出来て本人喜ばれる。

申立内容	施設から2、3日中に退去しないといけないと言われ次の施設探しに困っているとの訴え。
解決内容・回答	誤解を招く説明であった事について深く謝罪する。本人が施設で穏やかに生活できるよう可能な限り対応し、状態により施設替えが必要になった場合は家族や主治医に相談しながら勧めてゆく予定である事を伝え納得して頂く。

申立内容	訪問時、来月のサービス希望で日中デイサービス、夜ショートステイ利用を要望されるが、介護保険上併用できないと説明をすると、他のサービス事業所の職員に出来ると言われたとの訴え。
解決内容・回答	緊急時以外は認められないことを説明し、役場職員にも本人への対応を依頼。また、当該サービス事業所へは情報共有を図り、同様の誤解が生じないように依頼する。申立者本人もご理解いただき納得されている。

申立内容	A介護職員が食事介助中に携帯電話を触っていることが気になる。また入浴介助中に携帯らしきものを隠すような行動があり盗撮を疑い、気持ち悪いので入浴介助を拒否したいとの訴え。
解決内容・回答	A介護職員へ確認を取り、私用のメールの確認をするため1度だけ食事介助中に携帯を確認したが、入浴介助時に持ち込んだことはないとのこと。携帯電話の使用は介護職員室内でのみとすることを指導し、申立者へ謝罪し納得いただける。

申立内容	B介護職員より早朝にパット交換を依頼したところ「時間考えて言って」と強く言われたと訴え。
解決内容・回答	B介護職員へ確認すると、訴えのような強い口調ではないが、同様の発言があったことを認める。虐待防止の指導を行うとともに、申立者へ再発防止の説明を行い納得いただける。

申立内容	祖父の左踵に褥瘡ができ一部壊死していることについて、家族への連絡の遅れと、嘱託医受診指示から受診までに日数を要したことについて書面と電話で苦情を受ける。
解決内容・回答	家族への連絡が遅れたこと、受診が遅くなったことについて謝罪を行い、今後の経過報告と早期治癒に向けた受診等の対応に最善を尽くすことを伝える。褥瘡部の治癒をもって本件の解決となった。

申立内容	面会について事務員が連絡した際に「9/5病院受診の際、拘縮のある右手の中の臭いがきつかった。同じく左手も匂っていたが、お風呂に入っていないのか心配」との訴え。
解決内容・回答	前日に入浴しており、朝食後の手の拭き取りも行っていたが、ユニット職員に入浴時やモーニングケア・食後などに再度確認するよう伝え、申立者には今後気を付けますとお伝えし、了承される。

申立内容	11時より面会予定であったが、来園されないためご家族Aに連絡。「自分は予約していない。」との事であったが、近くにいたので面会に来られる。Aさんが帰られてすぐに申立者より連絡があり、「面会がコロナで中止になっているのは聞いていたが、再開になったとの連絡はなかったのでキャンセルになったと思っていた。」と言われ、予約は申立者が入れていたことが判明する。
解決内容・回答	面会再開の連絡をしていなかったことをお詫びし、再度面会の予約をご検討いただくようお願いする。 今後面会の予約を受ける際には、電話を受けた職員が面会者の関係性と連絡先を確認し、緊急時の不備がないように対応していき、再開時のフォローの連絡が行えるよう、情報を共有する。

申立内容	居室の水道の水があまり出ないので、水が出るようにして欲しいとの訴え。
解決内容・回答	設備会社に依頼し居室の水道や配管を見て頂く。水道のフイルターに長年のゴミやぬめりが溜まって水道の水量が落ちているとの事、全居室の水道を点検して頂いた結果、他に3室が水道の水量が悪くなっていたため修理・掃除を実施。水道も以前のように使えるようになり申立者も納得される。

申立内容	朝の送迎車の中で他利用者から生のロールケーキを貰ったが、変色しており虫が湧いていたのでどうすれば良いかとの相談。
解決内容・回答	ケーキを上げたご利用者と母親に説明し謝罪があった。施設も日頃から食中毒の可能性を身近に感じることができるように、利用者間で食べ物のやりとりをするのは控えていただくよう注意喚起を行った。

申立内容	食堂に漬物や卵を持ち込む所を発見し、注意した所ところ「末期がんなので好きな物を食わせろ」と声を荒げ不満を訴える。
解決内容・回答	集団生活の為、規則を厳守していただきたい事を説明し、感染症や衛生面での危険性が高いことなど何度も説明する。 また外出時等に外食は可能な事も伝え納得される。