

平成28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・事業所における平成26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(平成28年4月1日～平成29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	5	2	3		3	2	15
個人嗜好・選択に関わる事項		1	1				2
施設整備に関わる事項			1		1	1	3
財務管理に関わる事項							0
制度、管理体制に関わる事項	3						3
その他							0
合計	8	3	5	0	4	3	23

2. 苦情申立事項

申立内容	【ご利用者より】夜中にごそごそ物音をたてたり、廊下でタバコを吸っている他の利用者がおり、夜なかなか眠れないため、何とかしてほしいとの訴えがありました。
解決内容・回答	団体生活なので周りの方に配慮した行動は日々の生活指導の中や、毎月の対話集会などでも利用者さん全体にお伝えしておりますが、今回の当事者には部屋担当から直接話し、夜間の喫煙は利用者さんの精神状態の問題もありますが、できるだけ控えるよう話し合いを行い、気を付けるとの事で、相談者には納得して頂きました。 また、眠れない日や落ち着かない日もあるとは思いますが、夜間の喫煙は、安全管理の面からできるだけ控えるよう再度利用者全体に周知しました。
申立内容	【ご利用者より】食事の際食べ方が汚い人が居る。気持ちよく食事をしたいので直して欲しいとの訴えがありました。
解決内容・回答	「汚い食べ方」について尋ねると、食事がテーブルや床にこぼれたりすること、ぐちゃぐちゃにして食べることであり、多少こぼれることは誰にでもありますが、まずは慌てて食事を損はずゆっくりよく噛んで食べる事を個人のみならず対話集会で全体にお話する事で納得して頂きました。 気持ちよく食事を楽しんで頂くことは、利用者さんにとって非常に重要な事であり、生活面での確認として職員の方でも今後も気を配っていきます。
申立内容	【ご利用者より】食堂内手洗い場にあるモップの洗濯については、従来洗濯班が洗濯をしていたが、作業担当職員より清掃班の物であり職員も多いので、手を出さなくてもよいと言われるが、清掃班のご利用者からは、汚れたからそろそろ洗ってもらいたいと言われるので、どうしたらよいかとの相談がありました。
解決内容・回答	双方の話を聞くと、ご利用者はモップの洗濯に責任感を持ち、やりがいを感じていた。作業担当者は、衣類乾燥で忙しい時でもマイペースにモップを洗濯するので、他のご利用者(作業グループ)にも迷惑となるので、他の作業グループにモップの洗濯を依頼したとの事。原因として指示をする際の職員による説明不足が考えられる。今後は、衣類洗濯が終わっている時に限定し、ご利用者にモップの洗濯を行ってもらう事で、双方が納得し和解除する。
申立内容	【ご利用者より】給食注文を希望通り聞いてもらえない。注文後の解約を受け付けてもらえないので何とかしてほしいとの訴えがありました。
解決内容・回答	給食発注担当の施設と協議 給食(栄養バランス、健康管理)の趣旨を再度理解してもらうよう説明の上、本人の希望に基づき注文・解約を受け付け対応することとした。
申立内容	【ご利用者より】最近、居室のカギが開かなくなる事がよくあるので直して欲しい。数カ月前より、居室のカギが稀に開かない事があったが、最近は頻繁に発生しているので何とかしてほしいと申し立てがありました。
解決内容・回答	家主に依頼し設備会社に調査して頂く。 ・鍵穴が金属疲労で金属粉が溜まって開きにくくなっている。 ・鍵自体が曲がっていた。 ・全居室を調査し鍵穴に金属粉が溜まっている箇所は鍵の分解掃除をする。金属疲労で修理不可能の箇所は鍵の交換をして頂く。 現在、鍵の開閉もスムーズになりましたと喜ばれています。

申立内容	【ご利用者より】Aさんより、同じ利用者のBさんの口調や態度が嫌で作業もしたくないという苦情がある。Aさんが通所を始めた時から不快に感じており、Aさんから注意をしても、Bさんが全く聞き入れてくれず、泣きながらの相談であった。
解決内容・回答	Aさんと話し合いを行い、Bさんの障がいの状態などを説明する。Bさんが取った行動は悪いところが多いと思うが、今まで行って来た事を忘れてしまう事があると説明する。その後、Bさん呼び話を行う。Bさんからは、自然と出てきたことで、意地悪を言っているという意識は全く無かったとのこと。Bさんにはその様な意識はなくても、他の方は不快に感じる事もあると伝える。その後反省した様子で、Aさんに謝罪をされ、Aさんは納得されました。

申立内容	【保護者より】 ・当該園児は短時間保育の対象となっていたが、母親の勤務の都合などから8時30分より少し早めに保育園に登園しており、延長保育料が発生したことによる苦情がありました。 ・母親としては、通勤時間や職場の都合などからやむを得ず8時30分より前に登園していたものであり、当該園児を保育士に預けた時点で8時30分を超えていればよいと認識していました。 ・保育室に入った時点からとは事前に説明を受けておらず、2ヶ月も経過してから延長保育料が発生するとの説明を受けても納得できないとのことであった。
解決内容・回答	・延長保育料は1月単位で集計することになっており、母親に知らせたときには相当程度時間が経過していたことから、説明不足について謝罪を行う。 ・一方、延長保育の取扱については、他の園児の取扱と公平性を保たなければならない旨を説明し納得してもらった。 ・なお、母親の通勤時間などから8時30分以降に登園していたのでは仕事に支障が生じる可能性があることから、その後、園としても市役所と情報交換するとともに、母親に助言なども行い、短時間保育を標準保育に変更してもらうこととなる。

申立内容	【保護者より】 ・子どものことで、平素担任から十分な説明を受けていないと思っている。 ・ダメなことばかり言われており、良かったことは殆ど聞かない。 ・保育園での楽しい話を子どもから殆ど聞いたことがない。自分はダメな子だと自ら言っている。 ・子どもの為には保育園を替わった方がよいのではと思っている。 ※園で協議し、今後の対応について改めて母親に連絡することとした。
解決内容・回答	○園長から母親に電話で次の内容を伝え、了承を得た。 ・A君は、一人で遊んでいることが多いが、楽しそうに遊んでいるので直ちに問題視するような状況ではない。 ・他の子と遊ぶように誘ってみても、すぐに一人になる。強制できるものでもないの、しばらく様子を見るのが適当と判断している。 ・今後は、子どもの特性やその時の状況を十分踏まえて、保育をしていく。 ・迎えに来られた時に、その日の子どもの状況を伝える。

申立内容	【保護者より】 午後のおやつ時間、卵アレルギーのある3歳男児に誤って卵入りのチーズケーキを提供してしまう。男児はそれを完食。丁度お迎えに来られた母親に事情を説明し、謝罪する。2週間前にも危うく食べそうになることがあり、2度続いたため、夕方担任・主任と共に自宅を訪ね、その後の様子を聞くと、帰りに嘔吐をし、病院受診をしたとのこと。再度謝罪し、今後このようなことのないよう十分注意していくことを伝えた。
解決内容・回答	今回は人為的なミスが重なっているため、担任が確認を必ず行うことを徹底する。また、給食室も除去食の子供用にランチョンマットや、札を用意するなど、誰でも確認が取りやすいようにした。

申立内容	【保護者より】 母親と祖母来所。前年度の担任とのやり取りについての苦情で、保育所へ迎えに行ったところ、当時の担任から本児のクラスでの様子を伝えられた際、その内容が我が子を否定されているようにとれ、ひどくつらかった、との訴えだった。その時のやりとりの様子を紙に書いて持って来ており、それをこちらに見せながら話しをする状況であった。
解決内容・回答	母親、祖母ともかなり興奮気味と感じられたため、話を傾聴し、そのような気持ちにさせてしまったことについて謝罪をする。こちら、昨年度の担任からも話を聞き、言い方や内容など指導していくことを伝えた。母親と祖母は、話を聞いてもらったことで気持ちが落ち着いたらと言われる。 その後祖母が再度来園され、数日経つと思いがこみ上げてきて、納得できず、またそれを見ている祖母も辛く我慢できないと泣きながら、時に興奮気味に、幾度となく訴えてこられ、当時の担任も交え話したい、今回の件に関与していない職員に立ち会って話したいと都度要望について、傾聴しながら対応させて頂くと話している内に少しずつ落ち着き、納得され帰られる。 今後も心配な事があつたら相談をしてくださいと伝える。

申立内容	【保護者より】 帰宅後、4歳男児が左手薬指を痛がったので母親が確認したところ内出血していたとの事。又、本児は「先生に話したが聞いてくれなかった」と次の日の連絡帳記入での苦情であった。
解決内容・回答	迎え時、母親から事情を聞き、保護者の思いと本児の辛かった思いを受け止める。当日の担当だった職員は、その日の様子を把握しており指も確認したが、その時には傷もなく痛がらなかったのもそのままにしていたが本児の気持ちに寄り添えていなかったと保護者に説明した。所長・主任も立ち合い、保護者に謝罪し受け入れてもらった。子どもの訴えを見逃さないようにする。又、身体部分のケガ等の確認は怠らないようにすることを職員間で確認した。

申立内容	【保護者より】 祖母と帰宅し、数時間後に母親から保育所に連絡が入り、「男児の左手小指にすり傷がある」との苦情だった。
解決内容・回答	母親からの電話時、所長が対応したが職員から報告を受けてなかった為、担当職員に連絡をとり、母親に対応してもらった。母親はこの件で病院受診するとのこと翌日の土曜、月曜と保育所を休ませた。休み中、2度に渡り電話で様子を訪ねお詫びを行う。休み明けの登所時にお詫びをしたところ、「結局どこで怪我をしたのかわからないから」と言われ、納得して下さった。 保護者は以前から子どもの小さな傷にも敏感に訴えてきており、信頼関係を築きながら保護者の気持ちも受け止めて保護者支援もしていきたい。(休み明け、男児の傷は跡形もなくきれいであり保育所としても安堵した。)

申立内容	【保護者会長より「お泊り保育」行事をやめることへの苦情が年長児の保護者よりあり、保護者会長より訴えが あり】 あった。 (保護者には、一年前の年度末と総会時にお伝えをしていた。)
解決内容・回答	年長児の保護者全員と所長、主任で話し合いの場を設けた。園の考え、現状の子ども達の様子、お泊り保育に代 わる行事内容等について話をすると納得して下さいました。

申立内容	【ご利用者より】 女性ご利用者の方が男性ご利用者と風紀を乱す行為をしている。施設の中でこのようなことが あって良いのか。退居の対象になるのではないのか。
解決内容・回答	指摘を受けたご利用者2名にはそのような事実が確認できず、申立内容も日に日に大きくなっている。申立者2名 は最近認知機能の低下が顕著になってきていることもあり、ご利用者同士の嫉妬や思い込みから内容がエスカ レートしているものと考えられる。申立者の訴えに傾聴し思い込みを是正、また他ご利用者へ申立内容が波及して トラブルが発生しないよう見守りを行う。

申立内容	【ご利用者より】 自室真上の居室より、夜間帯(2時・5時)にトイレドアの引き戸音が響き、目が覚めてしまい寝付け なくなる。何か対策を考えて欲しい。
解決内容・回答	上階居室入居者は夜間ポータブルトイレを利用され居室トイレ利用は少ないこと、ドアを勢いよく閉める力もない と考えられることを説明するが、納得できない様子。当該トイレドアにクッションを挟み、少しでも衝撃を和らげるよう 対策を講じる。その後は音は気にならなくなったと報告があった。

申立内容	【ご家族より】 ご利用者(叔母)より、自分の不在時に職員が入室している形跡があると申立者よりケアマネが相 談を受けた。 経過として不在時に無くなったものや動いたと言われるものに関して本人・家族に確認、また当日 出勤職員への聞き取りを行う。 聞き取りの結果、不在の居室に入るのは緊急を要する時のみで、必ず二人対応と職員教育がな されており、職員が入居者不在の部屋に一人で無断で入室する事はなく、勤務状況から考えても 該当職員は見当たらなかった。
解決内容・回答	申立者より「叔母の性格上思いこみが強い部分もあるので今回の疑いがすっきりとする事は無いと思われるが、今 後この様の思いをしない様に施設での対応に気を配って欲しい。特にプライバシーへの配慮を行ってもらい、叔母 本人が配慮されていると感じる様にサービス提供をして欲しい」と言われる。 施設の対策として ①本人不在時の緊急時入室は、必ず職員二人対応で行う事について再度施設長より指示を受ける。 ②本人の物品を触る時、扉等を開ける時、物を処分する時等必ず確認を行う事。 ③外出や交流関係の中で介護サービス内容に関係の無い事は必要以上に聞かない事。 ④小さな不満や心配が大きな苦情につながらない様、ご家族とも連携しながら近況の心身状況の把握に努める 事。 上記内容を利用者、申立者に説明し納得していただく。

申立内容	【ご利用者より】 申立者が入浴を終えられ、介護職員と共に居室に帰ると自分の車椅子が見当たらないと訴えが ありました。 看護師が他人居者の移動のために車椅子を使用したかったのだが、施設所有の車椅子が空いて いなかった為、また緊急を要していたため申立者不在の居室に入り一時的に借りてしまったことが 原因であった
解決内容・回答	使用後、即座に居室にお返しし、看護師より本人に謝罪、今後は居室内には、利用者のいない時には絶対に入ら ないこと、判断に困る時には、必ず他の職員に相談し行動をとる事をお伝えし納得して頂きました。

申立内容	【ご家族より】 午後8時頃、不穏状態のため頓服薬を服用して頂く。その後入眠されるも、朝食時になっても覚醒 されず、朝食後の薬のみ服用。刺激には反応されるが傾眠状態のまま、午前の水分補給時、昼 食時とも摂取されず。面会に来られていた夫さんより、「何故傾眠状態になっているのか」と看護師 へ興奮状態で話掛けがあった。その後も「薬を飲ませた職員は誰か」と対応に当たった課長、生 活相談員へも話される。
解決内容・回答	本人の状態、医師の処方した頓服薬の服用であったこと、時折覚醒していることを説明し、話を傾聴することで不 安の解消に努めた。またご家族の帰宅後の午後3時頃にはしっかりと覚醒し水分と高カロリーゼリーを摂取された ことを電話にて伝え、安心していただく。夜間にもご家族より様子確認の電話があり、対応した。 ご家族は、本人の状態が元に戻ったことから安堵され苦情には至らないと話されるが、敢えて苦情として取り上げ させて頂くこととする。

申立内容	【ご利用者より】 施設職員へ直接口頭で言われる。「本日退院であったが施設からも病院からも家族に、退院の連 絡がもたえていなかった。どういふことなのか」ととても気分を書された様子である。 関わりの看護師に確認したところ、「病院からご家族へは連絡します」との事で言われたのでこち らからはご家族へ連絡を入れなかった。
解決内容・回答	管理者より「いくら病院が連絡を入れると言われても施設側からもご家族に一報入れるのは当然の事。今後注意し て改善するように」と職員への伝達がある。ご家族へ管理者、看護師からお詫びを申し上げ今後このようなことのない よう改善させていただく事をお伝えする。

申立内容	【ご利用者より】 ご本人の状態が変わられ介助に入らせていただく事が多くなっていた矢先、ユニットターゲへ直接口 頭で言われる。 トイレ介助について「人によって介助の仕方が違う」「親ているだけのような人もおもしろい車椅子の向 きやトイレまでの距離が遠かったりする」と。 ユニットターゲと担当ケアマネとでお話をお聞きしていくと「できんようになって行く事はとてもつらい」と涙 ながらに話される場面もある。
解決内容・回答	日中、夜間の対応の統一、思いに寄り添い声かけ、対応に当らせて頂く。その為に関わる職員全てに実習形式で 介助場面を行い(職員がモデルになり移乗からリスクの把握に至るまで理解できるようにする) 今迄できていた事ができなくなった事への本人の気持ちに寄り添う思いやりや優しさが必要と認識する。 ご本人にその後の様子をお聞きする。「今は皆さん同じようにしてくれる。話もし易くなった」と以前よりのびのび生 活されている様子

申立内容	【ご利用者より】男子と女子の風呂が終わったら大風呂の換気扇を切って欲しい。理由としては一階の風呂場の換気扇をまわすと二階の居室が寒くなるとのこと。
解決内容・回答	苦情箱に入っており、相談者が不明だったため、全員が集まる月例会でカビ予防のためにも換気扇を回しておくことは必要であることを説明し、皆さんに了解を得る。

申立内容	【ご利用者より】ご利用者より、「洗濯場の奥から2番目の洗濯機を使っていたらゴロゴロと異音が出て、そのうち止まってしまった」との訴えあり。その場にいた職員が一時使用中止の札を貼り、数時間後、再度確認してみたら動いたので、使用可能と判断し札を外した。後日、他のご利用者がその洗濯機を使用していると、前回と同じように止まったので確認すると電源も入らない状態になった。その後訴えのあったご利用者より「壊れているのだから早く修理してもらわなければ困る」と苦情を話される。
解決内容・回答	最初の動作不良時には、一旦休めることによってその洗濯機はまだ作動可能な状態であったと考えられる。止まる恐れのある洗濯機であるので、その趣旨をご利用者にも事前に周知するなどしておけばよかったですご本人に謝罪し、新たな洗濯機と取り替える事でご本人も納得される。

申立内容	【ご家族より】 毎日、夜間痒みが強くて数回職員に全身清拭を希望されるもできない時もありますと伝えたことで本人が不穏となり、家族に携帯電話で連絡し家族が本人に希望に沿ってお世話してほしいと訴えられる。
解決内容・回答	・状況を確認し、専門医への受診を早期に実施すること。 ・夜間帯では、本人の症状に合わせての対応が出来なくても部分的な清拭実施は、可能なので実施していく。 ・本人の思いを傾聴して尊厳をもって対応していく。