2024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2024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（2024年4月1日～2025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	4	4	4	0	1	1	14
個人嗜好・選択に関わる事項	1	0	0	0	0	2	3
施設整備に関わる事項	0	0	0	0	0	3	3
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	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	2	2
合計	5	4	4	0	1	8	22

2．苦情申立事項

申立内容	作業の遅刻について、全体的に少し厳し過ぎるように感じる。あからさまな遅刻はしょうがないが、もう少しやさしく見てもらうわけにはいきませんかとの訴え。
解決内容・回答	職員会議にて議題に取り上げ、職員間で話し合う。日常的に遅刻しているご利用者様もいるため、注意を促すために遅刻届を記入いただいているが、他のご利用者様が不快に感じる程過多に注意するのは控えることとする。その旨本人にお伝えし、納得いただく。

申立内容	施設の入浴について、通常2～3人ずつ行っているが、利用者同士で入浴の順番を決めているため、中にはどうしても一緒に入りたくない方と一緒になることがある。職員にも介入いただき、配慮をお願いしたいとの訴え。
解決内容・回答	入浴について、ストレス・不満を感じていた事を謝罪する。入浴の順番については、職員も間に入り、相談した上で決めていくようにしますとお伝えし、本人にもご理解いただく。

申立内容	夏にかけて、西日の当たる居室はとても暑くなるので、日光を遮る為に遮光カーテンのようなものを付けて欲しいとの訴え。
解決内容・回答	遮光カーテン等での対応は防火防犯等のリスクの面においても、コスト面においても現実的ではない為、西日の当たる各居室の窓すべてに遮光断熱フィルムを貼り遮熱を図る対応を取らせて頂き、ご納得いただく。

申立内容	毎日提供されるお茶が熱すぎる。暑い夏に熱いお茶は飲みにくい。冷たくなくてもいいが飲みやすい温度のお茶を出して欲しいとの訴え。
解決内容・回答	お茶を沸かす際に濃い目に沸かし水で薄める方法及び、製氷機を購入し、沸かしたお茶に氷を入れ温度を下げる方法で対応させて頂き、ご納得いただく。

申立内容	利用者の余暇活動として実施しているカラオケの利用について、現在は毎週日曜日14:00～16:00の2時間で実施しているが、カラオケを歌う利用者の数も増え、時間内に歌える回数も少なくなっているため、祝日も利用をさせて欲しいとの訴え。
解決内容・回答	コロナ禍中に控えていた集団かつ発声を伴う活動等も、入居者のストレス解消や余暇充実のため、祝日も出来るようにした。

申立内容	通所利用者Aさんより、Bさんの配置場所が仕分け作業（衣類他振り分け配達）であるが、ランドリー（洗濯機洗い場）の作業を行っているのはどうしてなのか？作業配置場所が変わったのですか？仕分け作業の人数が減るので困るとの訴え。
解決内容・回答	職員が配送や送院などで不在時に、ランドリー（洗濯機洗い場）の配置利用者が職員の指示もなく声をかけて手伝わせていた様であった。本人は言われたので作業を行ったと話す。ランドリーの利用者には、現在作業可能な人数も配置しており、勝手に他利用者に手伝わせる様な事はやめるよう話を行った。手伝いをした利用者にも作業配置部署は変わってないので、持ち場を離れないように話をする。その後苦情申立者に伝えご了承をいただく。

申立内容	父親から、母親が子どもの迎えに行った際に職員が子どもの様子を伝えない日が続き、帰宅後悲しんでいる。職員の対応に不満を感じており、改善してもらいたいとの訴え。
解決内容・回答	本児は入園したばかりで、母親は保育園での様子を心配していた。職員が十分にご家族の思いに寄り添えなかったことを謝罪し、職員間で本児の様子を共有しながら母親と円滑にやりとりできるよう配慮したことで安心していただけた。

申立内容	わんぱく大会（運動会）の会場について、例年使用している保育園裏の運動場では競技スペースが狭い。怪我を防ぐためにも、参加人数の調整や会場変更ができないかとの訴え。
解決内容・回答	子どもたちが日々慣れ親しんだ運動場を使用する予定だったが、保護者の意見を踏まえ、安全を最優先に職員が検討。結果、2024年度は井口公園で開催することとし、保護者も喜ばれた。

申立内容	父から本児の就学について話を進めていたが、そのことについて「聞いていない」と対応の不満を伝えてきた。また、個人情報の取り扱いにも不安があるとの訴え。
解決内容・回答	園長、主任、担任と、父母で懇談を行い、個人情報の件や就学に向けての情報提供が遅れたことを謝罪する。こちらからは園での様子や就学に向けて、園側ができる可能な事を話す。また、個人情報については、今後も十分気をつけて扱っていくことをお伝えした。

申立内容	母から児童の呼び方を呼び捨てにしないでほしいとの要望があり、呼び捨てにするのはどうかとの訴え。
解決内容・回答	開所当初から、施設は「生活の場」であることから、児童・職員お互いにニックネームで呼んでいること。本人が嫌な呼び方はしない。年上の児童には呼び捨てにしないを原則としていることをお伝えした。母は自分の子どもを呼び捨てにしてほしくないとの要望だったため、その他児童・職員に周知し呼び捨てにしないことをお伝えした。他の保護者にも、原則と嫌な呼び方があれば申し出てほしいと保護者会でお伝えご理解していただいた。

申立内容	登所時の視診で挨拶が苦手な本児に4月から異動で勤務している職員が何度か挨拶を促した。出勤前の母親は忙しいと察し、本児に「後でもう一度聞くね」と伝え、受け渡してもらうが直後、母親から所長に電話があり「本児の事情を理解してほしい。新職員の配慮が欲しかった」との訴え。
解決内容・回答	母親は新職員にしつこさを感じていた。「当該職員に伝えなくても良い」と言われたが伝え、所長も一緒に母親に謝罪し、職員全体でも子どもたちの受け入れ方の配慮を考えたり、母親の思いを共有したことを伝えた。「ためていた思いを知ってもらい話ができて良かった。これからもよろしくお願いします。」と納得いただいた。

申立内容	年長児が本児の父親に「この子、家で悪いことばかりして大変じゃろ」と言ってきたことから夜、両親で話をしたとのこと。子どもは思ったことを口に出すのは理解しているが、職員が日頃から本児に手がかかり大変さを口にするから年長児も「大変な子」と感じているのではないだろうか。また降所時、本児が運動場の遊具に向かっていると他児や保護者が帰りはじめるので、避けられているように感じることがあると父親が言っていたと、母親から所長に電話で訴えがあった。
解決内容・回答	年長児に事実確認と本児について思うことを聞いた。ご両親には本児の降所は運動場使用終了の17:00頃の迎えで、帰ろうとする家庭とタイミングが合っているだけで、避けているわけではないことを伝えた。又、4月のクラス懇談では、父親が本児に支援がいることを話され理解を求めていた。職員は、本児を大切に思い対応していることと、本児に対しての苦情等は聞いていないとの事実を伝えることで、送迎にあまり来られない母親は安心され納得された。

申立内容	施設行事の案内・参加確認が入居者全員にきちんと伝わっていないとの訴えがある。
解決内容・回答	案内・確認チェックリスト使用徹底する、行先等内容変更時には必ず全員に参加希望を再確認することをお伝えすると、ご納得された。

申立内容	病院受診の際に本人へ意向の確認前に病院側と調整することを止めて欲しいとの訴えがある。
解決内容・回答	必ず病院受診等ではご本人へ意向確認することを徹底することをお伝えするとご納得された。

申立内容	禁止とされながらも、入居者同士で物のやり取りしている人いるので注意してほしいとの訴えがある。
解決内容・回答	広報での周知継続に加え、職員によるご利用者様への声掛けを行い、ご納得いただいた。

申立内容	入居者の中には、「主」の如く振る舞ったり言動をする方が居るので不愉快に感じることがあるとの訴えがある。
解決内容・回答	具体的な問題言動・態度につき当該入居者と話合いをし、控えていただくようお伝えしたことを説明し、ご納得いただく。

申立内容	同じ内容の声掛けを繰返し行ったことに対して苦情の訴え。
解決内容・回答	台風接近のためベランダの片づけを案じての声掛けであったが、ご利用者が片づけ終わった後も確認せず声掛けを行ったための苦情であった。ご利用者から状況を傾聴し、介護職員の対応について経緯を説明、確認が不十分であったことについて謝罪を行い了承を頂くことが出来た。

申立内容	ご家族様より、利用者様が要介護5のほぼ寝たきりの状態であることに理解が追い付かないと、退所後に訴えがあった。
解決内容・回答	ご本人の状態に関しては都度報告をしていたが、退所時が数か月ぶりの対面であったため、ショックを受けられたものと思われる。傾聴に努めると落ち着かれる。その後も何度か電話でお話をしていく中で、施設への感謝の言葉もいただけた。

申立内容	放送の内容が聞き取れないとの訴え。
解決内容・回答	ルーティーンの放送であったため、ゆっくりはっきり話すという意識が薄れたと思われる。どのような状況であっても、利用者様全員に伝わるようにすることを心がけ、職員へ周知徹底し、ご納得される。

申立内容	家族が荷物持参された時、事前に面会予約された家族と同姓だった為、職員の勘違いで違う利用者と面会させてしまった。事後に気が付き謝罪の連絡をするが、怒りが収まらなかった。
解決内容・回答	後日、施設長より謝罪し、職員の確認不足と家族と面会者が偶然同姓だった事が原因である事を丁寧に説明し、今後同様の間違いをしないよう気を付けることをお伝えすると納得して頂けた。

申立内容	面会時に母親が寒いと言っていた。夏用のズボンを履いていたので冬用を着させてほしいと言われる。また着替えの際は2着を用意して本人に選ばせてほしいとの訴え。
解決内容・回答	申立者に謝罪し、担当介護職員へ衣類調整するよう伝え対応を行うとご納得いただけた。

申立内容	夜間救急搬送の連絡があったが、夕方には体調変化が起こっており、なぜその時に連絡をもらえなかったのか。また翌日病院での病状説明の際、施設の対応について電子カルテ上の記載を確認した所、「見ていないのでわからない」と記載があった。施設の対応としてどうなのかと訴えがある。
解決内容・回答	申立者に対して謝罪を行う。また救急搬送に同席した看護職員に対して病院での対応を注意し、緊急時の対応について施設内で基礎講習を行い、納得していただく。

申立内容	義娘より、義母（入居者）の携帯電話から連絡があり「昨夜、職員からひどく言われた。施設を変えてほしい。」との訴えがあったと話される。
解決内容・回答	該当日の夜勤職員へ確認をする。夜間、0時以降4回のナースコールにて排泄ケア（パット交換）にあたる。その時に「寝られないんですか？」の声掛けをしたとの事。ご本人が不愉快になる声掛けは無かった。ご本人に確認するも「昨夜のことは覚えていない。」とのこと。翌日、義娘へ電話にて夜勤職員の対応・声掛けの内容をお伝えし、様子観察をさせていただくこととする。申立者も「今後ともよろしくお願いいたします。」とご了承される。

申立内容	前日に家族が差し入れで持参された食べ物（大福）について、喉に引っ掛かり易い物は控えて頂くよう電話にてお伝えすると、事前に施設に確認をされており「ご本人さんの好きな物を持ってこられていいですよ」と言われ持参した。当日も施設の方に手渡したが何も言われなかったと話される。手渡された職員はユニット職員へ嚥下状態を確認して提供するように伝えるが、他のユニット職員へ引継ぎがされていなかった。
解決内容・回答	当日、電話対応した職員、差し入れを手渡された職員及びユニット職員へ状況確認し、ご家族へ状況説明をする。今後は、差し入れをご家族から受け取る時に「ご本人が食べられない物については、処分か他入居者に提供させてもらいますが、よろしいですか」と確認し、ユニット職員はご本人が食べられる物か否かを判断し、差し入れのあった物については引継ぎノートへ記入、他のユニット職員へ周知する様に努める。この内容をご家族に説明し了承して頂く。

申立内容	居室の床から水が溢れてきて床が水浸しになっていると相談を受ける。
解決内容・回答	設備会社に依頼し居室の水道・配管関係を点検して頂く。その結果、水道の配管が経年劣化で穴が開き水が漏れていたとの事でした。当該箇所を修理していただき、併せて他の居室の水道・配管等も点検を実施、現在は居室の水漏れもなくなり喜ばれる。