

苦情受付内容及び苦情解決結果についての報告

平成30年4月1日～平成31年1月31日

社会福祉法人 仁和会

受付	苦情内容	苦情解決内容（対応内容）
① 八瀬川の里 (特養)	<p>「居室移動の話が出て、施設が嫌になった。 他の施設へ移ることはできるのか」 「面識のない職員から、電話で居室移動の話 されたのが納得できない」</p> <p>平成30年6月19日 15時00分 入居者Aさんの次女より</p>	<p>本人の状態等から居室移動を行うことになったので、生活相談員より次女へ電話で説明した。その後来園された際にも再度説明を行ったが説明した理由等に納得されず、「面識のない職員から話をされたことが納得できない。前任者の時はこんなことはなかった。まだ、他の生活相談員やケアマネだったら納得できた。」旨の話があった。 次女には、今回の対応について生活相談員より謝罪するとともに、居室移動については保留とした。 後日、次女、施設長、介護支援専門員等で面談を行ったが、次女からは退所についての話は出なかった。また、その際施設長からは、今回の件では説明不足による行き違いがあったことを謝罪した。</p>
② 八瀬川の里 (特養)	<p>「骨折の経緯について話を聞きたい」</p> <p>平成30年11月6日 入居者Bさんの長男より</p>	<p>利用者Bさんが平成30年10月17日に転倒し、19日骨折にて入院となった。入院時に長男に連絡し、病院に来ていただき、施設職員から事故発生時の状況を説明した。また、医師からはBさんの病状及び今後の治療方針等について説明され、長男は状況を了承され特に苦情はなかった。 その後11月6日の退院時に、長男より「骨折の経緯について聞きたい」という申し出があったので、長男、施設長、看護師長、介護支援専門員等を交えて面談を行った。その際、骨折の経緯や再発防止についての報告を行い、長男からの疑問等にもお答えした結果納得された。</p>
③ こまくさ (特養)	<p>「駐車場にエンジンをかけたまま停車している車があり、注意したらこの施設に勤めている〇〇と名乗った。〇〇という施設職員に注意すべきだ」との話があった。</p> <p>平成30年10月8日 15時00分頃 入居者Cさんの家族より</p>	<p>「施設職員に〇〇という者はいない。」旨を伝えると、「じゃあ、あいつ嘘を言いやがったな」と、怒りが収まらない様子。駐車場所を確認したところ、お客様駐車場だったこともあり、再度「〇〇という者はいない」と伝えると、「最後に『施設職員』といった気がする。」と記憶が曖昧な様子も見られた。家族には、「外部業者も入る施設ですが、失礼があったことは申し訳ありませんでした」と謝罪した。 後日、施設長、事務長に報告。他の利用者家族や外部業者の可能性が高いため、①アイドリングストップの協力ポスター掲示 ②代表者会議でのアイドリングストップに関する周知を図る等の対応を行った</p>
受付	苦情内容	苦情解決内容（対応内容）
④ すいれん (ケアハウス)	<p>「居室内トイレの便器がつまって修理費用がかかるそうだが、このことは本人にしか知らされていなかった。本人の判断で難しいと思われる内容については、家族にも報告し確認した上で決めてほしい。今回の修理に関する費用は、施設で払ってほしい」</p> <p>平成30年5月21日 入居者Dさんの長女より</p>	<p>便器内のつまりの報告を受けた時点で、業者でなければ直せないと判断してしまい、緊急性もあるため、本人に修理や支払いの事を確認して、ご家族への連絡は本人まかせにしていた。そのため、改めてご家族には、事務長と同席の上説明し謝罪した。また、施設長にも報告、相談した上で、修理代の件については、施設にて支払うことをご家族に伝えご了承いただいた。</p>