

## 2014年度 シャロン千里苦情内容及び対応

お申し出いただいた苦情は、シャロン千里「苦情対応手順」に従って対応しております。また、苦情内容とその対応については、ご利用者及びご家族の代表者、第三者委員、理事長、理事、職員で構成する「サービス品質向上委員会」にて、1例ずつついでに分析し、多面的な観点をもって検討するとともに、サービスの質の向上につなげています。

シャロン千里の2014年度苦情内容とその対応については次のとおりです。

### 1. 苦情受付件数(2014年4月1日～2015年3月31日)

|                 | 職員の対応 | サービス内容 | その他 | 合計 |
|-----------------|-------|--------|-----|----|
| ケア内容に関わる事項      | 1     | 2      | 0   | 3  |
| その他(利用者間トラブルなど) | 1     | 0      | 2   | 3  |
| 合計              | 2     | 2      | 2   | 6  |

### 2. 苦情内容及びその対応事例

#### (1) ケアハウス

##### ① ゴミの取扱いについて

|      |  |
|------|--|
| 申出人  | ご入居者   |
| 内容   | ヘルパーが満員のエレベーターに中身の見える透明のビニール袋に入ったゴミ袋を持って乗ってくる。ゴミ袋が身体に当たり不快である。せめて中身が見えないように改善してほしい。  |
| 対応   | ケアプラン上のサービス内容は、朝食介助の前に部屋のゴミを集め、朝食に送り出し、ゴミを持って食堂に移動、ゴミは2階ゴミ置き場に一旦置く、朝食介助終了後にゴミ捨ての順になっていて時間的な面からも変更は不可能。申出人の希望通り、ゴミを入れる時ゴミ袋に新聞紙を敷いて中身が見えないようにする。 |
| 検討内容 | 集団生活上、他人を不快にしないようにゴミの取り扱いに注意する必要がある。   |

##### ② 紛失物の探し方について

|      |  |
|------|--|
| 申出人  | ご入居者   |
| 内容   | 他の入居者が、浴室に入ってきて紛失したネックレスを探すために足元の排水溝をみたいので足を上げてほしいと言われた。その後も脱衣所で脱衣籠を全部ひっくり返したり、脱衣所から出たり入ったりして落ち着かず、ゆっくり入浴できず不快だった。職員にこの思いを知ってほしい。今後同じ様なことがあったら対処してほしい。 |
| 対応   | 紛失物を探す時は、職員と一緒に探すので、事務所に連絡してもらうようにする。  |
| 検討内容 | 物を紛失した本人は動揺すると思われるが、集団生活上、他人を不快にしないような配慮が必要だと思われる。職員が関ることによってトラブルを大きくしない事が大切で  |

|  |     |
|--|-----|
|  | ある。 |
|--|-----|

### ③紛失物について

|      |  |
|------|--|
| 申出人  | ご入居者(複数)   |
| 内 容  | 入居者のAさんが「昨夜お風呂で時計がなくなった」と早朝、入居者のBさんを訪問して訴えた。入居者Bさんは驚き、憤慨している。申出人は、Aさんの物忘れがすすんでいる事は理解していて困っている時に助けたいと思っているが、物が無くなったと言われることは嫌。Bさんも不愉快だったと思う。Bさんに説明してほしい。 |
| 対 応  | 生活相談員がBさんに話をうかがった。入居者のCさんが、AさんにBさんは時計のなくなった当日はお風呂に入っていない事を説明してくれたので、もう気にしていないとの事だった。   |
| 検討内容 | まず職員に対応を委ねてもらおうようにする。周囲の人が振り回され、盗った様に言われた人は、認知症の事を理解していても、傷つく事もある。職員が関ることによってトラブルを避けること。また入居者さんが認知症に対する理解を深める機会も必要である。                                 |

### ④厨房職員の態度について

|      |  |
|------|--|
| 申出人  | ボランティア   |
| 内 容  | 厨房職員が厨房付近ですれ違った時等、挨拶をしても知らん顔をして挨拶をしない。乱暴にドアを閉める、備品を粗雑に扱うなどの態度がみえる。挨拶を返してほしい。態度を改めてほしい。         |
| 対 応  | 職員ミーティングの場を通じて、また職員一人一人に、挨拶をすること、丁寧に設備や備品を扱う事の大切さを伝えた。厨房朝礼で挨拶を励行した。また、機会をとらえてボランティアの方に職員を紹介した。 |
| 検討内容 | 新卒であっても、社会人としての心構えが不足している。コミュニケーションは挨拶から始まることを認識するよう教育していく。                                    |

## (2)シルバーハウジング

### ①職員の対応について

|     |  |
|-----|--|
| 申出人 | 民生委員   |
| 内 容 | シルバーハウジングのAさんが来られ、認知症の夫の将来が不安なこと、市の生活保護のワーカーから過払い分の返金を求められた事、シルバーハウジング内の人間関係で悩んでいる事などの相談を受けた。特にシルバーハウジング援助員の対応について、個人情報漏らされたのではないかと不信感をもっている。シルバーハウジングの援助員の対応はどうなのか。 |
| 対 応 | Aさんの担当のケアマネジャーに不安が軽減できるよう話あってもらった。またAさん、施設長、シルバーハウジングの援助員が話し合いの機会を持ち、Aさんの思いを受け止め、個人情報漏らすことはない事を説明した。また、職員に対人援助のための研修を  |

|      |  |
|------|--|
|      | 実施した。また申出人には対応結果等を伝え今後も連携してAさんを支えていただくようお願いした。   |
| 検討内容 | Aさんとの信頼関係を築くことが大切である。援助員が全面的なサポートはできないので、地域包括支援センターや医療・介護の専門機関につなぐサポート役を担えればよいのではないかと。 |

### (3) ケアプランセンター

#### ① ケアマネジャーの知識不足について

|      |  |
|------|--|
| 申出人  | ご利用者家族   |
| 内 容  | 老人保健施設入所のためA施設からもらった診療情報提供書用紙を医療機関に提出し作成依頼した。書類作成費用が6,500円かかった。吹田市指定の用紙を使用すれば、書類作成費用は3,500円である。なぜ老人保健施設Aは市指定の用紙を渡さなかったのか。<br>ケアマネジャーは助成の使える用紙を認識していたか。同じ過ちを繰り返さないでほしい。 |
| 対 応  | ケアマネジャーの知識不足であることを謝罪し、不要な差額費用を弁済した。  |
| 検討内容 | ケアマネジャーは思い込みや情性に流されることなく、確認作業を怠らず業務に取り組むようにする。新制度、改定などの確認を行う。  |