

2016 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2016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(2016年4月1日～2017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	4	0	5
その他(利用者間トラブルなど)	0	0	0	0
合計	1	4	0	5

2. 苦情内容及びその対応事例

(1) ケアハウス

① サービスの内容について

申出人	ご入居者
内容	昼食の主菜が職員と違った。職員の方が良い物を食べているようで気分が悪い。
対応	食材の在庫調整を職員に提供する食事で行っている事を説明したところ、見た目が違うのは気分が悪いので、見えないように工夫してほしいとの事だった。 3月末に厨房の設備工事を行うので、工夫していく事を申し出人に伝えた。
検討内容	見た目が違うときは、目に触れないようにする工夫が必要である。 食材調整等の事を入居者の方に説明する機会があった方が良い。説明会を実施予定。

(2) ヘルパーステーション

① サービスの内容について

申出人	ご入居者家族
内容	ヘルパーが使用したフライパンが油でべとべとした状態で収納されている。 使用したフライパンはきれいに洗ってほしい。
対応	サービス提供責任者が状態を聞き取り、ヘルパーに確認したところ、油汚れをペーパーでふき取ってきれいにしているとのことだった。利用者家族は洗ってほしいという希望だったので、サービス提供責任者は申出人を訪問して、ヘルパーに希望の取扱い方法を指導することを伝えてお詫びした。
検討内容	調理器具の扱いは人によって違いがあるので、十分にコミュニケーションをとる必要がある。

②サービスの内容について

申出人	ご利用者家族
内 容	入浴介助後、滑り止めマットを違う場所に干して帰った。所定の位置に干してほしい。
対 応	サービス提供責任者が状況を聞き取り、同じサービス提供をしている他のヘルパーに確認したが、他のヘルパーは所定通り行っていた。 サービス提供責任者は、ヘルパーに指導し申出人にお詫びした。
検討内容	片づけの場所や方法などは初回時に確認している。 長い利用歴の中で、希望も変わってくる場合もあるので、サービス提供責任者は時々確認し、関わっているヘルパー全員に指導する必要がある。

③サービスの内容について

申出人	ご利用者家族
内 容	ヘルパーが帰った後、利用者家族が利用者の家を訪問したところ、窓が開きエアコンの電源ランプがついていたが、エアコンが作動していなかった。不審に思いリモコンを見ると 30 度暖房の設定になっていた。 エアコンの温度に気を付けてほしい。
対 応	利用者は認知症で、エアコンのリモコンを誤操作して暖房にしたりすることがある。ご家族からの希望で利用者が触らない場所にリモコンを入れておくことになっていた。ヘルパーに確認したところ、28 度冷房の設定を確認して決められた場所にリモコンを入れて退室したとのことだった。申出人にヘルパーからの聞き取りを伝えたと、利用者本人が触ったのかも知れない、ヘルパーが暖房に設定するはずはないと納得された。サービス提供責任者は訪問し、申出人とリモコンを置く場所を変更し、本人の見えないところでリモコンを操作することを打ち合わせた。
検討内容	ヘルパーが確認していた事を報告できたので、信頼関係を崩すことなく対応できた。 今後は、記録用紙に温度を記入する事なども検討していく。

④職員の対応について

申出人	ご利用者
内 容	ヘルパーと合わない。雑巾の絞り方が緩い等気になることがあり伝えたが、時間通りに帰ることばかり考えているようだ。ヘルパーを代えてほしい。
対 応	サービス提供責任者は、訪問し詳しく事情をうかがい謝罪した。またヘルパーを交代する事も伝えた。申出人から当ヘルパーには直接申出内容を伝えないでほしいとの希望があったので、直接には伝えず、今後他の援助時に様子を見ながら指導していく事にした。当ヘルパーの掃除の仕方について別のサービス提供時に実施状況を確認したが、特に目立った事はなかった。
検討内容	長期間担当ヘルパー交代をしていなかったため、今回の交代が申出人にとって苦痛になった可能性もある。交代については慎重に行う。