

## 2020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例ずついねいに分析し、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2020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（2020年4月1日～2021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	2	2	0	4
その他（利用者間トラブルなど）	0	0	0	0
合計	2	2	0	4

### 2. 苦情内容及びその対応事例

#### （1）ケアハウス

##### ①ケアの内容

申出人	入居者
内容	昼食の献立に「卵かけご飯」との表示で温泉卵が提供された。表示通り卵かけご飯にして食べた入居者が、午後に下痢し体調が悪くなった。入居者は昼食の生卵が原因だと考えていて、他に体調を崩した入居者がいないかと心配した。
対応	昼食に提供した物は生卵ではなく温泉卵であったことを伝えた。夕食はお粥を用意し、翌日看護師が体調確認したところ下痢、吐き気、嘔吐なく落ち着いていた。
検討内容	温泉卵は加工品で加熱しており安全である。誤解を招かないように「温泉卵」と表示する。

##### ②意見交換会（食事）

申出人	入居者
内容	入居者から食事についての要望や改善希望が多いため、厨房職員と意見交換会を行った。 食材・味付け等の調理に関する質問に回答した。
検討内容	その後改善できるように業務を見直すことにした。

#### （2）ケアプランセンター

##### ①職員の対応

申出人	利用者長女
内容	① 担当ケアマネが利用者長女にケア内容の相談の電話をしていいかメールで聞いたところ、5分後に「18:30までに電話がほしい」との返信があった。担当ケアマネはその返信に気付かず、「明日また電話します」とメールして退社した。長女は忙しい中、都合を調整してきたが、さっと話を切り上げら

	<p>れた感覚を覚えた。</p> <p>② 担当ケアマネが利用者宅の書類が整理されず分かりづらい為、以前の事業所の契約書の処分を利用者妻に確認した上で事務所に持ち帰り、長女に処分してよいか確認のメールを送付した。長女は高齢の母にもう少し丁寧な説明、配慮が欲しかったと残念に思われた。</p> <p>以上より事業所内でのケアマネの交代を希望された。</p>
対応	<p>担当ケアマネに状況を確認、事業所内で話し合いの上担当を交代することとした。管理者より長女に謝罪し、ケアマネ交代と新しい担当者について伝え、長女は了承された。</p>
検討内容	<p>① メールでのやり取りは時間・内容等に特に気を付ける必要がある。</p> <p>② 家族に「片付けて欲しい」と伝える。契約書を持ち帰るべきでなかった。</p>

### (3) デイサービス

#### ①職員の対応

申出人	地域住民
内容	<p>運転者は通行をふさぐ駐車車両にクラクションを鳴らし移動を促した。</p> <p>申出人は送迎車両に不快な思い（発進時の大きいエンジン音と運転者に睨みつけられた）をさせられたと訴えた。</p>
対応	<p>運転者に状況の確認を行い注意を促した。</p> <p>申出人には管理者より謝罪し納得して頂いた。</p>
検討内容	<p>クラクションは人に恐怖心を抱かせる場合もある。また施設職員として運転している以上、態度は常に意識する必要がある。あおり運転等のトラブルも多いためドライブレコーダーの設置を検討してはどうか。</p>