

## 苦情解決についての報告

一隅苑では、利用者様（ご本人・ご家族）からお寄せいただいた苦情の内、施設内で、その解決が困難な場合は、苦情解決処理手順に従い、苦情解決第三者委員会に報告し、解決を図ることとしております。

なお、平成 29 年度中にお受けしました苦情等につきましては、その処理状況や内容について苦情解決第三者委員会に報告をいたしましたので、「苦情受付総括表」及び「苦情申立事例概要」のとおり報告します。

### 1 苦情受付総括表

分類	説明・情報不足	職員対応	サービス内容	権利擁護	怪我・事故	その他	合計
件数	1	3	8	0	1	11	24

### 2 苦情申立事例概要

(説明・情報不足)

申立内容①	利用者本人から、月を跨っての振替利用の希望の訴えあり。
処理内容	振替利用の説明をするとともに、今後は、利用者の意向を、早めにお聞きし、その都度対応することで納得いただきました。

(職員対応)

申立内容①	ヘルパーが訪問中に利用者のすすめで、飲食をしたことが、利用者不信感を募らせ、物を盗られたにつながってしまったが、その行為についての謝罪を求める苦情があった。
処理内容	訪問中に飲食をしたことについて、利用者及び同席した家族に謝罪し、物を盗ったことに関してはそのような事実はないと説明しましたが、納得していただけなく、結果的には、ヘルパーの訪問を中止することとなりました。事業所としては、今後は利用者宅での飲食は禁止することを職員に周知しました。
申立内容②	申立①に関して、約 1 年経過したが、ご家族から、当時のヘルパーに本当のことが聞きたいとの訴えがあり、何度か面談もし、物を盗ったりした事実はないことを伝えたが、「ヘルパーに会いに行く」「何をやるかわからない」などと強い口調での訴えがあった。また、その後 10 回ほどの電話で、「殴りたい」「殴らせろ」など過激な発言も受けた。

処理内容	担当ケアマネに、現在の利用者の家族関係を含む状況の確認をしたところ、利用者自身は病院に入院しており、家族さんは精神状態が悪い状態であるとの情報を得た。何度も、物を盗った事実はないことを繰り返し伝えているが、ご家族さんには納得してもらえない得られない状況となっており平行線となっていたが、再三にわたって担当ヘルパーと直接話をしたいとの強い訴えがあり、区役所において、ご家族と担当ヘルパー、施設長、ホームヘルプセンター管理者及び第三者としての見守り隊を含めて話し合いの場所を設定。事業所の対応の在り方などを説明し、結果として、ご家族様に納得をしていただきました。
------	---

(サービス内容)

申立内容①	デイサービス利用者のご家族様から、デイサービスのお迎えの時間は守って欲しい、約束の時間より早いのも困る、老人は、慌てさすと転倒の元であるとの苦情あり。
処理内容	訴えの主旨を傾聴し謝罪しました。また、交通事情や他の利用者さんの体調などのこともあり早い・遅いが生じることを説明するとともに、必ず、早くなったり、遅くなったりする場合は、事前に連絡することを伝え、納得をいただきました。

(怪我・事故)

申立内容①	エアコンのフィルターの清掃を依頼され、フィルターの掃除などを行ったが、後日、オートクリーナーにフィルターが引っ掛かる故障が生じたとの訴えあり。
処理内容	ヘルパーの不手際でエアコンに不具合が生じた事故のため、謝罪したうえで、業者に依頼し、修理をさせていただきました。今後は、家電製品などには、種々の機能があるため、依頼されても安易に修理などせずに業者に頼むようにすることを周知しました。

(その他)

申立内容①	利用者宅の引き戸を勢いよく閉めたことが原因で、ドアベルの鈴が壊れてしまったとの苦情あり。また、ドアベル取り付け工事後に、ドアベルを取り付けるためにサッシに勝手に穴をあけたが、それが原因で、引き戸の開閉の際に変な音が鳴るようになったとの苦情の訴えあり。
処理内容	壊れたドアベルについては、カメラを持参し、許可を得て写真を撮り、後日、ドアベルが壊れたことを謝罪して、家族様が選択したドアベルを新たに設置させていただきました。 また、ドアベルを取り付けるためにサッシに穴をあけた件については、利用者ご本人に了解を得た上で行ったが、古い建物で、建てつけもよくない状態であったものの、建具専門業者に依頼し修理させていただきました。

申立内容②	利用者の家族様から、利用者の病状や病名、更には精神状況などについて理解していただきたいこと並びに今後の対応についての相談と対応などの要望についての訴えがありました。
処理内容	利用者の精神状態や症状については、十分理解して支援させていただいているが、今後もスタッフに周知し理解を深めることを説明するとともに、座位をとっていただく際の場所の配慮が不足していたことを謝罪し、今後は十分なサービス提供に努めることを説明し納得いただきました。
申立内容③	介護保険指導・指定グループから「一隅苑の職員が物を盗んでいる」との苦情の訴えの電話を受けたが、苦情記録を提示して欲しいとの連絡があった。
処理内容	介護保険指導・指定グループに苦情記録を提出するとともに、利用者の状況としては、認知症による被害妄想が多くみられ、精神的にもなかなか落ち着かない状況で、毎日のように「不在中に勝手に家に入る」「ズボンをすり替える」などの被害を訴えられている状況を説明。また、ご家族様には、ケアマネから連絡をしていただいたが、ご家族様からは「お手間をとらせてすみません」との言葉をいただいております。更に、この件については、住吉区東地域包括へも報告をさせていただきました。