

苦情解決の状況

1) 苦情受付期間

平成29年4月1日～平成30年3月31日

2) 苦情受付件数

年度	29年度	28年度	27年度	26年度	25年度	24年度
件数	6件	4件	2件	5件	6件	10件

(6件の事業別内訳)

複合施設 全体	特養 (入所)	特養 (短期)	通所介護	居宅介護 支援	地域包括 支援	障害支援	その他
	2	1	1			2	

3) 苦情申出人の状況

	29年度	28年度	27年度	26年度	25年度	24年度
ご利用者本人	3件	2件	2件	1件	2件	6件
ご家族・身元引受人	3件	1件	件	3件	3件	3件
第三者 (介護支援専門員等)	件	1件	件	1件	1件	1件

4) 苦情の内容

No.1	内容	職員に車いすを蹴られた。注意と指導をしてほしい。
	原因	職員の態度(介助後、ご利用者から無視のような対応を受け、ご利用者に話を聞いてもらいたく、注意を引くために車いすのタイヤ部をつま先で軽く小突いてしまった)
	対応	誤解を招く行為であったことを自覚し、ご利用者に謝罪する。
	結果	今後はお互いに気持ちよく接することができるよう、言葉かけ等、互いに配慮し合うことを確認し和解する。
No.2	内容	トイレの介助中に職員から頭を叩かれたので注意してほしい。
	原因	ご利用者の思い込みと職員の対応(調査の結果、上記の事実なし。トイレで立ち上がりの介助の際、立位不安定やひざ折れなどでご利用者の頭部が前方の壁やスタッフの身体に当たってしまうことがあり、そのことが職員に叩かれていると認識させたと考えられる)
	対応	不安や不愉快な思いをさせてしまったことについてご利用者に謝罪し、介助方法の見直しを行った。
	結果	ご利用者の叩かれたという認識に変化はなく、介助方法の見直しについては理解が得られた(この事例についてはご家族ならびに保険者に報告し、了解を得ている)。
No.3	内容	ある職員の言葉がけがきつく感じられる。言いたいことが気兼ねなく言えるようにしてほしい。
	原因	職員の態度(ご利用者への接し方に対する配慮の意識が足りなかったこと)
	対応	該当職員に事実確認を行うとともに、今後の言動を改めることを申出者に伝え、謝罪する。
	結果	本苦情について、全職員で自身の言動に対しての振り返り、見直しを行った。
No.4	内容	朝、ベッドから起きたい時に職員を呼んだら、「(車いすを)自分で取って」と言われた。介護職員として、その態度は改善してほしい。
	原因	職員の態度(自分の仕事の立場を優先してしまい、ご利用者の訴えに向き合い対応しなかったこと)
	対応	該当職員に事実確認を行うとともに、ご利用者に直接謝罪を行った。
	結果	該当職員自身、今後はご利用者の立場に立って優しく対応できるよう、自分自身を改めることを伝え、ご利用者より了解を得る。
No.5	内容	ショートステイ利用時の対応について、入浴や着替え等の対応が事前に確認していた内容と異なっていたことに不満を感じている。もっとご利用者の立場に立って対応してほしい。
	原因	説明不足とサービス内容(ご利用者は利用当日の朝に38.2度の熱があったため、通常行っている個別対応より感染症対策を優先したことをきっかけに約束していたサービスが提供できず、対応に不備があったこと、またご家族に対する事前説明が不足していたこと)。
	対応	事前に確認していた利用時の個別対応に沿ったサービス提供がなされなかったことについて謝罪する。
	結果	従来の個別対応に加え、体調不良時の対応方法についてもご家族と確認しながら検討していくことを伝え、ご家族より了解を得る。
No.6	内容	デイサービスを週3回(月・水・金)利用していたが、担当のケアマネジャーから「月・金は職員が対応できないから中止、水曜のみの利用」と言われた。なぜそのような結論となったのか詳細を教えてください。
	原因	説明・情報不足と対応の仕方(月曜と金曜は利用者が多く、ご利用者自身から「知っている人がいるのでここにはいられない」という強い拒否感があった。そんな中、水曜だけは比較的少人数の環境での個別対応ができていた。その事実に関するご家族を含めた関係者間での共通認識にずれがあり、「職員が対応できない」という結論に至ってしまったこと)。
	対応	説明に不備・不足があったことを謝罪し、改めて詳細について説明を行った。
	結果	申出に対する回答について、ご理解をいただいた。