

令和5年度

上半期・苦情解決報告書

社会福祉法人 芦別慈恵園

苦情相談受付数

社会福祉法人 芦別慈恵園	・・・・・・・・	2件
特別養護老人ホーム 芦別慈恵園	・・・・・・・・	2件
サテライト型居住施設 かざぐるま	・・・・・・・・	0件
短期入所生活介護 芦別慈恵園	・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 訪問介護サービス	・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 デイサービスセンター	・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 もみじの家（認知症対応型）	・・・	0件
芦別慈恵園 ケアプラン相談センター	・・・・	1件
（居宅介護支援事業所）		
芦別慈恵園 配食サービス	・・・・・・・・	0件
さくらハイツ	・・・・・・・・	0件
合計	・・・・・・・・	5件

令和5年度 上半期（4月～9月） 苦情・相談一覧表

月日・相談主体	内容・経過・分析
<p>4月5日【苦情】 特養入居中のお客様</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北海道保健福祉部高齢者支援局からの高齢者虐待防止に向けた実態調査で聞き取りしている中で下記の話あり。 ・職員の言葉遣いが乱暴に感じる時がある ・職員の目つきが怖くなる時があった ・何度もトイレに行きたくなる。食事前にも行きたいと言ったが「さっきも行ったでしょ」と言われた。 <p>⇒おしっこが気になり、食事も美味しくない、喉が通らない ※お客様自身、頻繁にトイレに行くことで迷惑をかけている 思っている</p> <p>【対処等】</p> <p>ユニットリーダーがご本人に事実確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今は乱暴な言葉遣い、怖い目つきをする職員はいない ・言ったら（苦情について）嫌な思いをするかもしれない、何か言われると思った。 ・困りごとが無いか伺うと「夜中一回でもいいからトイレに行き連れて行って欲しい」とお話あり。 <p>⇒0：00～1：00頃トイレ誘導を行っている</p>
<p>4月5日【苦情】 特養入居中のお客様</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の言葉遣いが良くないと感じる時がある ・自分の事だけではなく他のお客様への話し方や対応でも同様に感じる時がある。 ・夜間帯にもトイレに行きたいが、声を掛けてくれない時がある。（ケアが統一されていない） <p>【対処等】</p> <p>ユニットリーダーがご本人に事実確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・0：00、3：00とトイレ誘導又はパット交換だが、眠っていたからか声を掛けて確認してくれない時あった。 <p>※職員は夜間なので起こさない方が良いと思った可能性もある ⇒おしっこをしたくない時もあるが、失禁していてもトイレに行きたいと話されていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・声が大きかったり、口調が強いと言葉遣いが良くないという印象を持たれている様子があった。 <p>※ご本人に伺い意思を確認しトイレ誘導を行う事、言葉遣いや口調は丁寧に話すよう再度職員間で確認した</p>
<p>4月12日【苦情】 ケアプラン相談センターお客様</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括新センターを通して苦情があったと確認があり、内容としては、ポータブルトイレを購入したが、実物が届くと本人

	<p>が思っていたのよりも大きく、重たかった。ポータブルトイレは、選ぶことなくカタログも見せられないで物だけが届いたとのことで返品希望のお話しもあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人が考えていたポータブルトイレと届いたもののギャップが大きかったこと、返品希望時の対応が冷たく感じられ良く思われず苦情という形になったのではないか。 <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括職員と当事者職員に事実確認を行う。 ・訪問時に本人と福祉用具の業者とカタログ見て確認。業者はメジャーで測り、置く場所や、置くと場所を取る目安も本人と確認をしていた。 ・本人が体系を気にしてワイドタイプのポータブルトイレを希望され発注していたが、お客様が理解をされていなかった。 ・最初、本人からの話だけだと対応不十分と思われたが、当事者職員、本人、娘、業者の話を伺い整理すると、ポータブルトイレの購入手順としてはプロセスを踏んでおり問題ないと思われる。 <p>⇒しかし、本人の思いとは合わない商品が届きご迷惑をお掛けしており、自己負担で支払った分を慈恵園で負担し購入させて頂けないか相談したが、ご本人の意向により必要とされている方に寄付となった。</p>
<p>4月13日【苦情】 市立芦別病院（地域連携室）</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さくらハイツのお客様が、抗原検査の結果コロナ陽性の反応が出たため自分の居室で療養となる事を伝えた。 <p>しかし、自分で家族へ連絡し市立芦別病院へ受診、体調悪いからと強く訴え入院となった。</p> <p>コロナ陽性であれば、事前に法人を通して病院へ連絡して欲しい。</p> <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策委員会を開き、陽性者の体調不良時や重症化した際の受診方法を検討していたが、決まる前に受診してしまった。 <p>※ハイツのお客様は在宅と同じであるため、通常は慈恵園で受診調整はしていない。</p> <p>⇒羽根田Dr、看護部長、地域連携室へ伺い謝罪している</p> <p>※病院からは、陽性者は重症化していなければ、基本受診せず自室で療養して下さいとの事</p> <p>事前に連携室へ相談し薬の処方はして頂けることになった</p>

<p>9月13日【苦情】 芦別市民より</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・15：00頃、匿名の電話あり。・マックスバリュ前の通りを駅方向に向かって車で走行していた。北大通を横切る際に、赤信号で停まっていた慈恵園の車輛（ハイエース）が動き出し交差点に進入しようとして危なかった。事故に巻き込まれると思って怖かった。高齢者を乗せて運転することが多いと思うので気を付けて運転して欲しいと思い電話した。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none">・着信履歴で電話番号を確認、16：30頃電話しお詫びした。・自分の目の前の信号ではなく奥の信号が青になったので誤ってアクセルを踏み交差点へ侵入しそうになった。すぐに気が付き停まったと話している。・ドライバーに状況確認し認めており、本人だけでなく送迎業務に入る職員も含め全体に周知し注意の徹底を行うこと伝える。・訪問し謝罪したい旨伝えたが、すぐに対応されており、車を運転している人であれば自分も含め誰でも起こりうることなので、自分もご迷惑をお掛けする事もあるかと思うので、お互いに気を付けていく事で訪問まではしなくても良いとお話しを受ける。
-----------------------------	---

令和5年度

下半期・苦情解決報告書

社会福祉法人 芦別慈恵園

苦情相談受付数

社会福祉法人 芦別慈恵園	・・・・・・・・	3件
特別養護老人ホーム 芦別慈恵園	・・・・・・・・	0件
サテライト型居住施設 かざぐるま	・・・・・・・・	0件
短期入所生活介護 芦別慈恵園	・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 訪問介護サービス	・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 デイサービスセンター	・・・・・・・・	0件
芦別慈恵園 もみじの家（認知症対応型）	0件
芦別慈恵園 ケアプラン相談センター	2件
（居宅介護支援事業所）		
芦別慈恵園 配食サービス	・・・・・・・・	0件
さくらハイツ	・・・・・・・・	0件
合計	・・・・・・・・	5件

令和5年度 下半期（10月～3月） 苦情・相談一覧表

月日・相談主体	内容・経過・分析
12月19日【苦情】 お客様ご家族	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 慈恵園のホームページを見ていたら入居されているお客様の写真が掲載されていた。 ・ 入居の契約時に写真は使わないようお願いしていた、今後は載せないでほしいとお電話でお話があった。 <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページのトップ写真に掲載されていたため、その日の午前中に掲載終了。ブログで使用していた写真や記事も削除した。 <p>【今後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新規入居の際に契約書類を相談員、広報委員で相互に確認をする。 ・ 掲載不可の場合は、作成している掲載不可の一覧表を広報委員が速やかに更新し各ユニット、事業所に配布、周知する。
12月21日【苦情】	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 12/21にかわら版を見て自転車を寄付したいとお電話を頂いたが、受付を終了したことを伝えると12/16に寄付の電話をした。折り返し電話をするとおっしゃっていたのに電話がかかってこないから電話をしたと話される。 ・ 行き違いがあった事を謝罪したが「謝って済むようなことなの、こっちはあげたいと思って電話をしている。いらならいらないと電話をかけてくるものでしょ」と怒りがおさまらない状況だった。 <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情担当、鈴木から再度お電話し謝罪した後、ご自宅へ伺いお詫びし自転車をお預かりする。お詫びの品は受け取って頂けなかった。 ・ 友達からも自転車が欲しいと言われたが、慈恵園に電話をした後だったから断っていたのに慈恵園からの折り返しの連絡が無かったから今回電話をしたとの事。 <p>【今後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 受けた電話の申し送り方について再度周知を行う。 ・ 土日については、職員以外に委託職員が電話をとるため電話受付簿を作成し、相手の名前、電話番号、内容、対応したことを記録に残し、当日勤務していた職員が電話内容をチェックできるように改善した。
1月11日【苦情】 地域住民	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 慈恵園の車輛が頼城方面に向かって走って行ったが、一時停

	<p>止していなかったと教えて下さる。</p> <p>【対処など】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お電話にてお詫びする。事実確認後、あらためてお電話したくお名前と連絡先を伺ったが教えて頂けず、気になったから連絡しただけと電話を切られた。 ・車輛を運転していた職員に状況確認。自分では停止している感覚だが、完全に停止しないで徐行しながら侵入したことになるので、明日以降、確実に一時停止してから発進することを再度確認する。 ・慈恵園の看板を背負って運転していること、ルールを守らないと市民に心配や不安を与え慈恵園の信用を失うことになるので、交通ルールを確実に守ることを再度伝える。 ・1/12～1週間、朝礼で確実な一時停止を行うよう多職種にも周知し啓蒙した。
<p>1月11日【苦情】 居宅支援お客様</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パートナーと民間アパートに居住しているが、住宅改修の手摺をつけたいと令和5年8月からケアマネに言っている。今月になっても経過の連絡はなく対応が遅いので、どうしてなのか理由を知りたい。 ・ケアマネの担当を交替して欲しい。仕事ができないののではないか、毎月来ない月もあった。 <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様にパートナー解消の動きがあり住宅改修の申請を見合わせていたが本人にこの自覚はないと思われる。 ・12月には市役所に申請し1月には許可が下り、業者の西出興業には連絡済みで返事待ちになっている。 ・お話のあった訪問については、訪問したモニタリング記録が残っており毎月の訪問は行っていた。 ・改修が遅くなっている事については、大家さんの許可を得る時間がかかった事を説明しご理解いただいた。 <p>【今後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当ケアマネを変更し支援を継続していく。
<p>1月30日【苦情】 居宅支援お客様</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤医協芦別居宅支援事業所から移行の相談あり、同行し訪問。その際にヘルパーの利用を頼んだが、ゴミ出しが出来ないので頼んだのに、片付けも出来ないからやってあげる、部屋も汚いから掃除してあげるなど、頼んでいないことをしようとする。 ・前もって来る時間を伝えてほしいというと、それはできないと。自分はケアマネが来る時間を教えてほしいと思って言った。トイレが我慢できないので女ですし前もってトイレに言

	<p>っておきたいだけ。</p> <ul style="list-style-type: none">・私の言うことは聞き入れてくれず、一方的に話をして行った印象であり、ケアマネは交替して欲しいと希望された。 <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none">・別のケアマネが再度訪問。訪問介護の掃除については、計画に入れておいていつでもできるようにしておきますよ、という事であったと伝えるが、そう説明してもらえれば分かるかと話される。・来る時間については、ヘルパーは決まった同じ曜日、同じ時間に来るので、その際には毎回連絡はしないということであることを説明 <p>【今後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none">・本人の話を聞いて気持ちに寄り添うことができなかった。・担当ケアマネを変更し支援を継続していく。
--	--