

【苦情相談報告 平成24年度（4～7月）】

月	申出人	内 容	対 応・経 過	回答者 (苦情解決責任者)
4月	特養入居者のご家族様より	[処遇について] ① 居室内の埃が目立つ。家族で掃除をしている。 ② 掃除の件を誰に聞けば良いか分からない。	不快な思いをおかけし申し訳ございません。またご家族様にご協力頂き有難うございます。掃除の件につきましては、どの職員でも構いませんので、お申し出くださいとお話をして、ご理解をいただきました。	特養・施設長
5月	特養入居者のご家族様より	[処遇について] 臨時の職員が咳をよくしている。 健康管理が心配になった。	ご心配をおかけしまして申し訳ありません。職員へマスク着用等、感染防止に注意を促して参りますとご家族様へ説明を申し上げ、ご理解をいただきました。	特養・施設長
	特養入居者のご家族様より	[処遇について] 居室内の埃が目立つ。掃除の手が行き届かないところは、掃除道具や小型掃除機があれば、面会時に家族でも掃除できます。	居室清掃は定期的に行っていますが、行届かなかったところ申し訳ございません。またご配慮いただきありがとうございます。 清掃の徹底を図って参りますと、ご家族様へお伝えしご理解をいただきました。	特養・施設長
6月	ショートステイご利用のご家族様より、 居宅ケアマネジャーを通して	[処遇・接遇について] 居室内での転倒について報告を受けた時と送迎時の対応に不満を感じた。 ① 電話で報告を受けた時、周りが騒がしく誠意が感じられなかった。 ② 面会した家族への説明が不足。 ③ 家族不在の情報が職員間で共有できていない。 ④ 送迎時の職員の言葉遣いが不適切。	不快な思いをさせてしまい心からお詫び申し上げます。常に大切なご家族様をお預かりしている事をきちんと認識して、職員都合の介護になっていないか、振り返り反省すること。職員への教育指導に力を入れて参りたいとご家族様に説明させていただきました。	ショートステイサービス・管理者
7月	特養入居者のご家族様より	[処遇について] ① 発熱により入浴ができない時に、寝間着のまま、着替えがされておらず不衛生である。	健康衛生管理が行き届かず、申し訳ございませんでした。発熱等により入浴が見送られる場合、全身清拭・更衣が遅れることなく、その日に行なうよう、職員へ指導いたしました。その旨をご家族様へご説明しご理解をいただきました。	特養・施設長

【苦情相談報告 平成24年度（8～3月）】

日付	申出人	内 容	対 応・経 過	回答者 (苦情解決責任者)
8月	特養入居者のご家族様より	[処遇について] ある職員の臥床介助が手荒く、乱暴に扱われた。	不快な思いをおかけしてしまい申し訳ございません。該当職員だけでなく、他職員にも介護のあり方や本質をしっかりと再教育指導を行っていくことを、ご家族様へ説明しご理解をいただきました。	特養・施設長
	特養入居者のご家族様より	[処遇について] 特定の職員の対応が良くない。 本人からも聞くし、親族からも聞いている。	職員が、ご本人様はじめご家族様に対し失礼な言動をとったこと、深くお詫び申し上げます。該当職員のみならず、他職員へ厳重に職員指導を行いましたことをご本人様とご家族様へお話し、ご理解をいただきました。	特養・施設長
10月	玄関フロアー・ご意見箱より	[接遇について] 来園者への芳名帳を設置して欲しい。	・特養(2・3F)には各階に設置しておりましたが、設置場所を分かりやすするため、案内を掲示しました。 ・ショートステイ(1F)には新たに設置しました。 以上、回答を掲示いたしました。	本部・事業局長
	ショートステイご利用のご家族様より	[請求事務について] 月を跨ぐ利用の請求は、支払い(振込)手数料が2度になるため、1つにまとめてもらえないか。	御意見を承りましてありがとうございます。今後、短期の利用で月を跨ぐ場合、請求はまとめて行い、振込手数料の負担を軽減できるよう努めて参ります。また、ご契約時に、振込料のご負担がかからない口座振替のご利用をお勧めします。	ショートステイサービス・管理者
11月	特養入居者のご家族様より	[処遇について] 「担当の介護職員から暴言を吐かれた」と言っているが本当でしょうか。	ご心配をおかけし、申し訳ございません。職員の言動で不快な思いを与え、深くお詫び申し上げます。該当職員のみならず、他職員へ厳重に教育指導を行いましたことをご本人様とご家族様へ説明し、ご理解をいただきました。	特養・施設長

日付	申出人	内 容	対 応・経 過	回答者 (苦情解決責任者)
1 2月	デイサービスご利用 のご家族様より	[接遇] 利用者を苗字ではなく名前と呼ぶ職員 がいるが如何なものか。認知症があっ ても言葉遣いには厳しい教育を受けて きた高齢者に対して、相応しくないの では。	不快な思いをさせてしまい、心からお詫び申し上げま す。ケース(同姓の方、ご夫婦の場合等)によっては、 お名前をお呼びすることもあります。基本は苗字で お呼びすることと致しております。スタッフへの注意 を促して参りますとご家族様に説明申し上げ、ご理解 を頂きました。	デイサービスセン ター・管理者
1 月	特養入居者のご家族 様より	[接遇について] 年配の職員の口調がきつく感じられ た。親戚の者も同じ事を言っていた。	不愉快な思いをおかけし申し訳ございません。 該当職員だけでなく、他職員への教育指導を行ったこ とを、ご家族様へ説明し、ご理解をいただきました。	特養・施設長
	ショートステイご利用者様 より	[処遇について] 夜間ナースコールに対し、職員の態度 が横柄であったと、日中勤務の職員へ 申し出られた。	不快な思いをさせてしまい心からお詫び申し上げま す。対象の職員と面談し、「介護にあたる心構え」を 指導いたしました。	ショートステイサ ービス・管理者
	ショートステイご利用のご 家族様より、居宅ケ アマネジャーを通し て	[処遇について] 受診のため外出の予定になっていたの に、準備が出来ていなかった。職員間 の伝達が出来ていないのではないかと。	御心配をおかけして申し訳ございませんでした。 体調がすぐれず急遽施設での回診となり、外出が中止 となったことが、ご家族様に伝わりきれていなかった ようで、ご説明申し上げます。	ショートステイサ ービス・管理者
2 月	ショートステイご利用のご 家族様より	[処遇について] 迎えの車が予定時間より早く着き、準 備に追われ困った。 この件について謝罪がないのは如何な ものでしょうか。	ご家族様の状況にまで配慮が及ばず、不快な思いをさ せてしまい心からお詫び申し上げます。送迎時はお伝 えしている時間より早く到着する事がないように調 整させていただくことで御理解いただき、「今後も継 続して利用したい」とのお言葉をいただきました。	ショートステイサ ービス・管理者
	特養入居者のご家族 様より	[書面・処遇について] ①痰吸引説明同意書に家族名・利用者 名が記載されていなかった。施設側 で前もって記入しておくべきではな いか。 ②居室清掃が徹底できていないのは、 職員教育が出来ていないことによ る。	書類上の不備があり、申し訳ございませんでした。改 めて書類を作成し直しを行いました。また清掃面にお いても不快な思いを与え、申し訳ございません。職員 への教育指導を行っていくことをご家族様へお話を して、ご理解をいただきました。	特養・施設長

日付	申出人	内 容	対 応・経 過	回答者 (苦情解決責任者)
3月	玄関フローアール・ご意見箱より	[処遇・設備] 玄関ホールの男性トイレから臭いがする。	不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。器具の調査をしましたところ、排水管の施工に不具合が見つかり、至急修理しました。その後、臭いは治まりました。	本部・事業局長
	特養入居者のご家族様より、ご意見箱を通して	[処遇について] 室内そうじが出来ていない。	清掃が行き届かず、申し訳ございません。掃除の徹底ができるよう、職員への指導を行って参ります。また迅速な対応ができるよう掃除道具の配置の見直し等も検討し、環境整備を行っていくことをご説明しご理解をいただきました。	特養・施設長
	特養入居者のご家族様より	[衣類の汚れについて] 以前のことはあるが、食べこぼしで汚れた衣類を2～3日着せられていたことがあった。	気付かずにおりましたこと、誠に申し訳ございませんでした。今後、更衣～洗濯～衣類準備など滞りがないか手順の見直しを行い、状況に応じて食事エプロンを着用頂くなど、衣類等への汚れ防止に努めていくことをご家族様へお話をし、ご理解をいただきました。	特養・施設長

社会福祉法人白熊会 苦情対策委員会