

## 社会福祉法人 八海福祉会 苦情への対応について

当法人では、利用者の皆様等からの苦情にお応えするため、社会福祉法第82条の規定に基づき、下記の体制を整備しております。

苦情に対して適切に対処することにより、利用者の皆様の権利を擁護するとともに、サービスの満足度の向上に努めます。

### 苦情解決の方法

#### [1] 苦情の申出および受付

- 1) 口頭・文書等により、各事業所の苦情受付担当者が、苦情を随時受け付けます。  
苦情受付担当者が不在の際には、他の職員が受け付けを行い、苦情受付担当者に報告します。
- 2) 電話・口頭等により、第三者委員に苦情を直接申し出ることもできます。

#### [2] 申出内容の報告・確認

- 1) 苦情受付担当者は、申出内容を苦情解決責任者に報告します。
- 2) 苦情解決責任者は、申出人の希望により申出内容を第三者委員に報告します。

#### [3] 苦情解決に向けた話し合い

- 1) 苦情解決責任者は、申出内容を解決するために、申出人との話し合いを早急に行います。  
その際、申出人は第三者委員の助言・立会いを求めることができます。
- 2) 苦情受付担当者は、話し合いに同席し結果や改善事項を記録します。

#### [4] 苦情対応の記録・結果報告

- 1) 苦情解決責任者は、申出内容の改善結果を申出人と第三者委員に報告します。
- 2) 苦情受付担当者は、苦情受付簿に申出内容を記入し、書式に不備がないかチェックします。

#### [5] 苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き、事業報告書等に申出内容・解決結果を掲載し公表します。

### 苦情受付担当者・苦情解決責任者

- [1] 苦情受付担当者については、各事業所の相談員とします。
- [2] 苦情解決責任者については、各事業所の施設長とします。

### 第三者委員

当法人では、苦情解決に社会性や客観性を確保し利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、下記のとおり第三者委員を設置します。

- ・金山 嘉 男（法人監事）
- ・中島 和 代（有識者）

平成26年度 社会福祉法人 八海福祉会 苦情報告

事業所名	苦情内容	対応策
雪樺の里ショートステイ	4月7日 ショートステイ利用者のご家族様 自宅に持ち帰った衣類に汚物が付着していた。	対応 4月7日 帰宅日に2回のズボン汚染があり、下洗いをしビニール袋に入れて帰宅時に荷物と一緒に持参した。 更衣した物については、汚染の確認はもちろん、汚染がある時は汚染物の付着の有無の確認を徹底することをご家族に伝える。
雪樺の里デイサービスセンター	4月24日 デイサービス利用者のお孫様 職員が送迎中にガムを噛んでいた。 仕事中であり、不快に感じた。	対応 4月24日 送迎時の対応について話し合い、ご家族に安心感を与える姿勢で対応することを再確認し、不適切な対応により不快な思いをさせてしまったことの反省と今後かかることのないよう注意する旨お孫様に伝える。
特別養護老人ホーム雪樺の里	4月28日 特養利用者のご家族様 以前、冬用の下着6枚、冬用ズボン3着を持参したが、これらの衣類が全くない。納得できない。	対応 5月8日 衣類、その他物品を預る際、数量を確認し記録している。また、紛失、廃棄等あった場合も記録に残している。 ご家族のおっしゃる衣類についての記録はなく、居室等を確認したが見当たらなかった。 冬用の下着が不足しているのにご家族に連絡しなかった不手際もあり、当面必要な物については施設において用意する。 今後、記録をより確実に残すことを全施設に徹底した旨ご家族様に報告した。
特別養護老人ホーム雪樺の里	5月10日 特養利用者のご家族様 眼の不調を訴えている利用者様にご家族に電話をしたいと申し出たところ、書類を書かなければ電話をすることは出来ないと言われた。 また、他の利用者の人達にみかん、飴、菓子等を分けてやろうとしたら、駄目だと怒鳴られた。 他にも、面会時耳を塞ぎたくなるような事が多々ある。	対応 5月12日 職員に確認したところ、1部職員に不適切な言動があった。また、電話の使用申出についても対応が不適切であった。 日頃から、安全で安心して暮らしていただける施設を目指し、言葉使い、利用者様への対応等を施設全体の課題として取り組んでいるところである。 不適切な言動、対応を取った職員に対し、注意を促すとともに、施設全体として再度徹底を図った。 眼科受診については、施設で対応し結果を併せてご家族に報告した。

事業所名	苦情内容	対応策
特別養護老人ホーム雪椿の里	6月12日 特養利用者のご家族様 ご家族様面会時、他の利用者様が「触るな、飲むな」と強い口調で言われる。母親は「何時もあんな事を言われているのか、だから飲むものも飲めない、食べられなくなっているのでは」と言われ、食席を移動するよう要望あり。	対応 6月12日 特定の人に向かって言葉を発しているのではなく、時々声を荒げている様子がある事を説明。 食席については、配慮が足りなかったことを詫言るとともに、適切な配置を検討する旨伝える。
雪椿の里ショートステイ	7月3日 ショートステイ利用者のご家族様 施設利用時体調不良となり、受診後施設に電話をしたら「こちらに帰って来て頂いても困る」と言われた。 診療を行った医師からは、施設を利用しても問題ないと言われている。	対応 7月3日 電話の応答をした職員に確認したところ、医療機関での処置内容を尋ねたら、分からないという答えだったので、医師に確認してほしい旨伝えた。 ご家族からの電話と、診療所医師からの電話がほぼ同時に入り、対応に行き違いがあったことを伝え、今後、医師への確認は施設職員が行うこと、施設利用の判断は医師に従うことを伝える。
雪椿の里デイサービスセンター	7月18日 デイサービス利用者のご家族様 請求書を確認したら、摂らなかった昼食の代金が請求されていた。	対応 7月18日 総務の請求書作成担当に確認したところ、誤って請求したことが判明した。 早速正しい請求書を作成し、ご家族に再発行していただいた。 請求の際の再確認を徹底する旨伝える。
特別養護老人ホーム雪椿の里	8月11日 ご利用者様診療医師 積極的治療及び延命治療はしない旨、ご家族から治療方針が示されている利用者を、なぜ病院に連れて来たのか。	対応 8月11日 看護職員の独断で受診手続きを行ってしまった。 今後、ご家族、上司等関係部署と連携を図り、適切な方法を検討し対処することとする。
雪椿の里ショートステイ	8月23日 利用者のご家族様 退所連絡表に医療機関受診依頼が記載されていた。 連絡表では夜になるまで見られない。 受診の必要性があるなら、すぐに連絡を貰わないと対応できない。	対応 8月23日 症状に気付いたのが退所日の22日であったことから、連絡表によるお願いとなってしまった。 今後、身体状況の確認の徹底を図り、必要時には連絡表に書くだけでなく、直接すぐに連絡する事を伝える。
雪椿の里デイサービスセンター	8月28日 ご利用者様担当ケアマネ お孫さんが利用者様より先に帰宅したところ、施錠がなされていなかった。 施錠をする約束での契約であり、約束を守ってほしい。	対応 8月28日 送迎時の実施事項については、送迎留意点表に記入し送迎者が確認のうえ行っている。 送迎留意点表の確認の徹底と朝のミーティング時にリーダーが読み上げ送迎担当者に伝達することとする旨、ケアマネとご家族に伝える。

事業所名	苦情内容	対応策
雪椿の里ショートステイ	<p>12月7日            ご利用者様 本人            夜勤職員の介護の際の態度、きつい言動により、悔しくて夜も眠れなかった。</p>	<p>対応 12月8日            当日の夜勤者に事実確認。            与薬の際、ご自分で出来ると介助を断られ、ご本人に任せたところ1錠なくしてしまっ            た。その際、少しきつい言葉を発したかもし            れない。            トイレ介助の際、嫌な顔をしたつもりはな            いが、利用者様がそう受け取られたのであ            れば、反省しなければならない。</p>

※平成27年度は、事業報告書に掲載し、公表します。