

令和3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	0件
特別養護老人ホーム 芦別慈恵園	1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 …………… 2件

 合 計 …………… 4件

令和3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
10月1日【苦情】 居宅支援事業所利用のご家族より	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自宅にて説明してくれた用意の裏に他者の個人情報を書いてあったと包括支援センターを通して報告 ・9/30の出来事であったが解決するのが遅くなり、対応が後手になってしまった ・家族からも担当者に不安を感じてしまった <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情を頂い際にすぐ解決するために情報を確認と行動が必要 ・個人情報漏洩に気をつける(メモ帳をに記載するようにする)
11月12日【相談】 特養利用のお客様	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様に対する職員の呼称が不適切であった。 ・具合が悪いお客様に対しての対応が悪いと感じた。 ・利用している人からサービス料を頂いているのにそのような対応で良いのだろうか。 <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活を守る委員会にて状況確認し、11月の職員会議で職員に周知 ・お話ししてくれる方はよいが、病気等で伝えられない人がいる、我慢しているかもしれない人がいる事を伝える。 ・新採用職員には認知症の勉強会を個別に実施する。
1月11日【相談】 さくらハイツ入居者より	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事に対しての内容。美味しくない。 ・デイサービスと作り方は同じと聞いているが、同じとは思えない。 ・よその人に聞かれたときは、「まあまあ」と答えている ・この前はわざと理事長に伝わるように奥様にお話しした。 <p>【対処等】</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・給食管理責任者と毎月居室訪問している職員でお話し何う。 ・お口に合わなければお食事はやめることが出来る事を伝える。 ・経験の浅い職員には、調理の勉強を重ねていくようにしている。 ・栄養士による食事調査実施。 ・理事長にも報告する。
<p>1月25日【相談】 芦別市介護高齢課 佐藤係長より</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1月23日に記載したと思われる匿名で市に投書があった。 ・内容は食事について。 ・朝晩とも非常にまずいというものだった。 ・他の事業所と別献立だと思っている。 ・市から指導して欲しい。 <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・佐藤係長来園。内容説明を受ける。指導するつもりはないが状況の確認をする。 ・食事については強制ではなく任意であることを伝えている。 ・月に1度要望を確認している。 ・ユニットクッキングなどで工夫をしている。 ・投書したと思わる方も話し合いはしている。食事をやめることも伝えたが継続したいとお話があった。 ・市からは十分に対応されていることが分かったとお話があった。

- ・さくらハイツの食事の件については、当法人で出来る事を伝えており、かつ食事については選択が出来るようになっている。そして厨房で一括して料理をしているのでデイサービスだけが味が違うということはないのだが、目の前で準備しているようすなどからそのように感じているのかもしれない。
- ・出来る限り対応するように努めているのだが、わざと理事長の耳に届くように伝える、市に投書するなど、「だれかに改善してもらいたい」と思っているのだが、これ以上の個別対応は出来ません。
- ・お話しを伺う職員もお客様のお話しを受け止めるようにしてくれているが、情報のずれや理不尽と思われる話になった時には、自らもしっかり伝えることも必要とも感じた。