

令和4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	・・・・・・・・	1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	・・・・・・	1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4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
6月1日【苦情】 他の事業所へ申立 ・法人職員より相談を受けて発信	【内容】 ・市立芦別病院泌尿器にお客様の受診同行をした際、受付の内側から職員の障害の事について聞こえてきた。数年前にも同様の事があった。 ・自分は受診同行をしてはいけないのかと相談を受けた。 【対処等】 ・当法人職員としてしっかりと求めている事を行っているので本人には問題がない。むしろそのことに対して他者に聞こえるように話す体制についていかなものかと、地域連携室課長に苦情を申し立てる ・翌日課長より看護部長へ報告し全看護職員に周知した。不快な思いをさせてしまったと謝罪される。 ●当法人でも同様の事が無い様に周知する必要がある。（ノーマライゼーション）
7月1日【苦情】 ショートステイ利用のお客様とご家族	【内容】 ・使用したカバンより荷物がはみ出していてチャックをしめることが出来なくなっている。利用開始時、家では損傷なかったとの事と利用者本人および次女様より苦情申し立て。 - 壊れた時に言ってもらいたかった（事実かどうかは不明） 【対処等】 ・複合型職員に雑に扱うような対応をした職員はいない ・いつも荷物が多いので2つの入れもにすることを提案し全仮から変更されていた。その時にはもうほつれていた。 ・6/30 鞆を預かり修理する。7/1 お返しする。
7月21日【苦情】 特養（ユニット型）利用のお客様より	【内容】 ・お客様に対応する方法が ①馴れ馴れしい、②不必要に触れる、③特定の人だけに話している、④なぜ消毒液を持ち歩かないのか ・北海道の感染者が増えているのに関わらず、園での決められた対応をしないのか ・責任を考えたうえで行っているのか軽率に見える 【対処等】 ・当事者職員と話す ・園全体で再度「消毒液」の所持について周知する ・お客様との関わりを自分では気をつけていると言っているが

	それを判断するのは相手側であることを伝える ・不用意に持ち場を離れない事
8月19日【苦情】 居宅支援事業所利用 お客様の奥様より	【内容】 ・担当ではないケアマネが来て、認知症の本人が印を押したと言っている。最近詐欺なども増えているので妻が不在時は鍵を開けないように言っている。 ・認知症や要介護の方に簡単に印鑑を押してほしいと言って他者宅にも言っているのだろうかと言った施設長に伝えたかったとの事。 【対処等】 ・不快な思いをさせてしまったことを謝罪する ・当事者からも再度謝罪のため訪問する ・夫に説明すると理解されていてスムーズに押印されていたが判断が悪かったと伝える。
9月28日【苦情】 特養利用お客様の娘 様より	【内容】 ・退園時にもらった荷物の中に別の方のものが入っていた。 ・穴の開いていた靴下が入っていた。 ・服にティッシュがついていた。 ・ご飯粒などついていた。 娘様は園での対応で信用できないとお話しされ憤慨。職員は「認知症だから自分で片づけていた」と話す。 しかし、最終的に荷物整理をするのは職員である。 【対処等】 ・職員会議で全体周知。認知症だからではなく丁寧な対応をすること ・滝川在住の娘様宅にマネジャーとサブリーダーで謝罪とお話を伺う。そしてマネジャーより、お客様の大切なものを預かっているので丁寧にお返しすることを忘れないでほしいことを職員に伝える（2年前にも同様の事があったことも全体周知する）。

・コロナ禍において法人で決められている内容は徹底することがお客様の安心につながる感じた。いつでも見て下さっている。違うことをしている職員がいれば不安に感じる事を意識する。

・また福祉に勤めるものとして、ノーマライゼーション、尊厳、倫理を忘れないように日々お客様や職員、地域の方々と関わっていくことが何よりも大事、自分たちの言動も今一度振り返り気をつけたい。