

令和4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	・・・・・・・・	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	・・・・・・・・・・	2件
芦別慈恵園 訪問介護サービス	・・・・・・・・・・	1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	・・・・・・・・・・・・・・・・	6件

令和4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7日【苦情】 職員の言葉使い	【内容】 娘様から担当ケアマネに相談 母に話す時に、幼児に話すようにしていたがやめて欲しい。耳が遠いので大きい声で話すのは分かるが母は苦笑いしていたので耳障りだったと思わるとの事。 【対処】 藤山Mと山下責任者に伝え、当事者に話をする。
10月26日【相談】 ご家族の担当ケアマネへの誤解	【内容】 10/3 主治医意見書を頂くために受診したが、その際に担当ケアマネが同行するとご家族は思っていた。そして薬を処方されてしまった。担当ケアマネへの不信感から今後介護保険は更新しない、ケアマネの訪問もして欲しくないとの事。 ご家族はケアマネから介護保険申請を頼まれたのだから同席するのが筋だと思っていた様子。ケアマネとしては受診を自己中断してしまうこともあり受診を考えていたが双方で認識の食い違いがあった。 【対処等】 息子様に連絡し状況報告。11月中旬に来て頂き説明し誤解を解いて頂いた。 併せて認定調査日の延期を行う。
1月16日【苦情】 お客様から職員へのハラスメント (ハラスメント報告)	【内容】 夜勤時、介助中に職員の胸を触った。やめてくださいと伝えるとニヤニヤ笑って聞き入れてもらえない様子。その後も他のスタッフの身体を触ろうとする様子があった。 【対処等】 居室にて本人に事実確認すると触った事実を確認した上でやめて欲しいこと、続くようであれば園にいられなくなる可能性がある事伝える。奥様にも事実報告する。
2月6日【苦情】 お客様から職員へのハラスメント(SS) (ハラスメント報告)	【内容】 2/3、2/6にSS利用しているお客様が介護職員の股付近を触ったり、触ろうとする行動があった。 【対処等】 2/15に他事業所のサービスを利用することとなっており、利用終了まで他の職員が介助することになる。担当ケアマネにも報

	告する。
2月11日【苦情】 お客様から他のお客様へのハラスメント(SS) (ハラスメント報告)	【内容】 上記のお客様が、SS利用中の女性のお客様に対して、ここに手を置いてと声をかけられ、テーブルに手を置くと急に握られ、びっくりして嫌だった。 【対処等】 リビングでは距離をあけるように配慮 声をかけられた際職員が介入 夜間居室に入ってこられた際はコールで教えて頂く。 夜勤者はなごみ2区でデスクワークを行う 実施した方とお話しし事実確認。
2月17日【苦情】 お客様から職員へのハラスメント (ハラスメント報告)	【内容】 起床介助の為訪室すると、夜勤者の股を触りニヤニヤされる。注意すると再度触ろうとしたため、大きな声で他の職員を呼ぶ。 【対処等】 本人に確認すると、うつむいて話を聞いて頷いておられた(事実確認)。 ご家族に状況報告。2/22奥様の面会があるので奥様から本人に説明。また精神科受診をすることになる。(1/16報告者と同一人物)

- ・耳が遠いから＝大きい声で話す、わかりやすい言葉で話す決めつけず、お客様の人となりに合わせて丁寧に声がけを行うことが大切である。
- ・下半期に入り4件ハラスメント苦情があった。いずれも発見時は「嫌だ」ということをしっかり伝え、上司の報告し多職種で対応することが大切である。2/28の職員会議でハラスメント勉強会を実施し再度職員に周知した。