

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
<p>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</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ない様に周知する必要がある。 (ノーマライゼーション)
<p>7月1日【苦情】 ショートステイ利用のお客様とご家族</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
<p>7月21日【苦情】 特養（ユニット型）利用のお客様より</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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も関わらず、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 <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 のお客様の奥様より	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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と施設長に伝えたかったとの事。 <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>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。</p> <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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と感じた。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を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。

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	<p>【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。</p> <p>【対処】 藤山Mと山下責任者に伝え、当事者に話をする。</p>
10月26日【相談】 ご家族の担当ケアマネへの誤解	<p>【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か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。</p> <p>【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。</p>
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)	<p>【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。</p> <p>【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。</p>
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)	<p>【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。</p> <p>【対処等】 2/15に他事業所のサービスを利用することとなり、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</p>

	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)	<p>【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。</p> <p>【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。</p>
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)	<p>【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。</p> <p>【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)</p>

- ・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。