

令和5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	・・・・・・・・	2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	・・・・・・・・	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	・・・・・・・・	0件
合計	・・・・・・・・	5件

令和5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>4月5日【苦情】 特養入居中のお客様</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北海道保健福祉部高齢者支援局からの高齢者虐待防止に向けた実態調査で聞き取りしている中で下記の話あり。 ・職員の言葉遣いが乱暴に感じる時がある ・職員の目つきが怖くなる時があった ・何度もトイレに行きたくなる。食事前にも行きたいと言ったが「さっきも行ったでしょ」と言われた。 <p>⇒おしっこが気になり、食事も美味しくない、喉が通らない ※お客様自身、頻繁にトイレに行くことで迷惑をかけている 思っている</p> <p>【対処等】</p> <p>ユニットリーダーがご本人に事実確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今は乱暴な言葉遣い、怖い目つきをする職員はいない ・言ったら（苦情について）嫌な思いをするかもしれない、何か言われると思った。 ・困りごとが無いか伺うと「夜中一回でもいいからトイレに行き連れて行って欲しい」とお話あり。 <p>⇒0：00～1：00頃トイレ誘導を行っている</p>
<p>4月5日【苦情】 特養入居中のお客様</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の言葉遣いが良くないと感じる時がある ・自分の事だけではなく他のお客様への話し方や対応でも同様に感じる時がある。 ・夜間帯にもトイレに行きたいが、声を掛けてくれない時がある。（ケアが統一されていない） <p>【対処等】</p> <p>ユニットリーダーがご本人に事実確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・0：00、3：00とトイレ誘導又はパット交換だが、眠っていたからか声を掛けて確認してくれない時あった。 <p>※職員は夜間なので起こさない方が良くと思った可能性もある ⇒おしっこをしたくない時もあるが、失禁していてもトイレに行きたいと話されていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・声が大きかったり、口調が強いと言葉遣いが良くないという印象を持たれている様子があった。 <p>※ご本人に伺い意思を確認しトイレ誘導を行う事、言葉遣いや口調は丁寧に話すよう再度職員間で確認した</p>
<p>4月12日【苦情】 ケアプラン相談センターお客様</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括新センターを通して苦情があったと確認があり、内容としては、ポータブルトイレを購入したが、実物が届くと本人

	<p>が思っていたのよりも大きく、重たかった。ポータブルトイレは、選ぶことなくカタログも見せられないで物だけが届いたとのことで返品希望のお話しもあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人が考えていたポータブルトイレと届いたもののギャップが大きかったこと、返品希望時の対応が冷たく感じられ良く思われず苦情という形になったのではないか。 <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括職員と当事者職員に事実確認を行う。 ・訪問時に本人と福祉用具の業者とカタログ見て確認。業者はメジャーで測り、置く場所や、置くと場所を取る目安も本人と確認をしていた。 ・本人が体系を気にしてワイドタイプのポータブルトイレを希望され発注していたが、お客様が理解をされていなかった。 ・最初、本人からの話だけだと対応不十分と思われたが、当事者職員、本人、娘、業者の話を伺い整理すると、ポータブルトイレの購入手順としてはプロセスを踏んでおり問題ないと思われる。 <p>⇒しかし、本人の思いとは合わない商品が届きご迷惑をお掛けしており、自己負担で支払った分を慈恵園で負担し購入させて頂けないか相談したが、ご本人の意向により必要とされている方に寄付となった。</p>
<p>4月13日【苦情】 市立芦別病院（地域連携室）</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さくらハイツのお客様が、抗原検査の結果コロナ陽性の反応が出たため自分の居室で療養となる事を伝えた。 <p>しかし、自分で家族へ連絡し市立芦別病院へ受診、体調悪いからと強く訴え入院となった。</p> <p>コロナ陽性であれば、事前に法人を通して病院へ連絡して欲しい。</p> <p>【対処等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策委員会を開き、陽性者の体調不良時や重症化した際の受診方法を検討していたが、決まる前に受診してしまった。 <p>※ハイツのお客様は在宅と同じであるため、通常は慈恵園で受診調整はしていない。</p> <p>⇒羽根田Dr、看護部長、地域連携室へ伺い謝罪している</p> <p>※病院からは、陽性者は重症化していなければ、基本受診せず自室で療養して下さいとの事</p> <p>事前に連携室へ相談し薬の処方はして頂けることになった</p>

<p>9月13日【苦情】 芦別市民より</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・15：00頃、匿名の電話あり。・マックスバリュ前の通りを駅方向に向かって車で走行していた。北大通を横切る際に、赤信号で停まっていた慈恵園の車輛（ハイエース）が動き出し交差点に進入しようとして危なかった。事故に巻き込まれると思って怖かった。高齢者を乗せて運転することが多いと思うので気を付けて運転して欲しいと思い電話した。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none">・着信履歴で電話番号を確認、16：30頃電話しお詫びした。・自分の目の前の信号ではなく奥の信号が青になったので誤ってアクセルを踏み交差点へ侵入しそうになった。すぐに気が付き停まったと話している。・ドライバーに状況確認し認めており、本人だけでなく送迎業務に入る職員も含め全体に周知し注意の徹底を行うこと伝える。・訪問し謝罪したい旨伝えたが、すぐに対応されており、車を運転している人であれば自分も含め誰でも起こりうることなので、自分もご迷惑をお掛けする事もあるかと思うので、お互いに気を付けていく事で訪問まではしなくても良いとお話しを受ける。
-----------------------------	---