

令和6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	・・・・・・・・	0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	・・・・	0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	・・・・・・・・	3件

令和6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10日【苦情】 芦別市民</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民より団地のドアの開閉時に大きな音がするので気を付けてほしいと電話あり。 慈恵園だけという事ではないが、小さな子供のいる家庭が住んでいてびっくりして泣く事もある。</li> </ul> <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・頂いたお電話でお詫びする。</li> </ul> <p>【今後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・葬儀業務を行う職員に注意喚起する。今回お電話を頂いた団地だけでなく、各ご家庭の玄関ドア、他の団地のドア問わず出入りする際の開閉には注意するよう共有する。</li> </ul>
<p>7月3日 さくらハイツ入居希望者ご家族</p>	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さくらハイツ入居申し込み時の対応について。申込書類の訂正が修正テープであった。一度、内縁の妻が入居申し込みをしたが、次女の知らないところで行ったことに対して不満あり再度次女が申し込みをしたが、内縁の妻の申し込みがキャンセル、取り下げとなり、再度入居手続きを行うことにより待機順が下がった、健康診断書を再度とることでお金がかかった、通常は先に申し込んだ内縁の妻の家族代表の変更だけで良いはず、その説明の際の担当者が高圧的な態度であったなどの内容で長文メールが何度も申込担当者やその他の職員に対して届いている。</li> <li>これ以上の回答できないメールを送信後、7月末までに回答がなければ空知総合振興局や道庁などに苦情としてあげるといった内容のメールが届くが、以降メールは届いていない。</li> </ul> <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・届いたメールに対してメールにて回答するが、次女の思うような内容ではないところに対しては、何度も長文で回答を求めてくるため解決する兆しが見られない。</li> <li>なお、家族は待機順が下がったと主張しているが、実際は内縁の妻申込みも3番目、次女が再申し込みした際も3番目。家族の思い込みで順番は変わっていない。</li> </ul> <p>【対処】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧問弁護士、村田先生に相談。 問い合わせに対し回答もしている。内容が非常に粘着質であり業務に支障も出ている事から、これ以上の回答は出来ない旨をメールで連絡して終了して良いとのアドバイス受ける。</li> <li>・芦別市、空知総合振興局社会福祉課とも対応内容を説明。振</li> </ul>

	興局から道庁への情報共有もして頂いている。
<p>9月20日【相談】</p> <p>さくらハイツ入居者 ご家族</p>	<p><b>【内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ さくらハイツ入居者ご家族より相談あり。母が他の入居者からたたかれたことがあり、母もやり返してしまったからお互いさまではあるが、相手が母に向かって「バカ」と言っているように感じると話していたとも言っていたので心配している。</li> <li>・ 食事の席の変更は本人からは言えないと思うので検討できないかと相談あり。</li> </ul> <p><b>【対処】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪問しお客様にお話を伺った。朝食時に準備しようと並んで待っていた時に、たたかれたか押されたかされたことがあって、やり返してしまった。相手にしないようにしてはいる。食事の席について伺うが、食堂も大きくないし、席を変えたいまでには思っていない。食席の他の入居者は親切で会話も楽しく関係はいい、大事にはしたくないと伝えてはいたのだけど、娘には心配をかけてしまっていたようだねと話している。</li> </ul> <p><b>【今後の対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 困りごとがあれば、苦情担当者に遠慮なく話し下さいと伝えましたが、話しにくければデイサービスに来た時に職員さんに相談して良いことを伝える。</li> </ul> <p>また、たたいてきたN様については、他の入居者との関係性も心配であるため訪問して話を伺う必要があると考えている。</p>