

令和6年度 社会福祉法人 至福会

ご意見・苦情等について

令和6年度において、施設に寄せられたご意見・苦情等についてご報告いたします。

ケアハウス鹿島の杜 苦情1件

特別養護老人ホームセ・シボンかしま 苦情2件（特養1件、ショートステイ1件）

セ・シボンかしまデイサービスセンター苦情1件

特別養護老人ホームあやめ荘 苦情0件

居宅介護支援事業所あやめ 苦情1件

【鹿島の杜】 苦情 1 件

(ケアハウス鹿島の杜)

項目	近隣の騒音（大声）について。
苦情内容	9 月ごろから徐々に気になっていたが、 ①隣人について…ヘルパーが来た時、大声で話すためうるさくて部屋にいられない。男性の大声が怖い。 ②同階の入居者について…朝 6:10～廊下で大声で話す為、飛び起きてしまう。
対応	①隣人について…ヘルパーとの会話の大きさを確認。 「通常の音量での会話で」と本人とケアマネに話す。 ②同階の入居者について…早朝の会話について該当入居者と話し、ご納得いただく。 上記説明し、騒がしく生活に支障がある場合には、その場ですぐにお知らせ頂けるよう話す。ご納得いただく。

【セ・シボンかしま】 苦情 3 件

(入所介護)

項目	伝達内容の不備について。
苦情内容	利用者息子様より。10月の面会時に、リハビリ職員に「外出は控えてください」と言われた。11月の面会時に、本人がしきりに「家に帰る許可をもらった」と話し、引き止められて困っていると、介護職員が父に「家の準備が出来ていないから、準備が出来たら家に行きましょう」と声をかけていた。また、「外出を希望されるようでしたら、送迎等のお手伝いをしますよ」と言われた。「対応する職員で話す内容が違う。いつから外出が出来るようになったのか？案内や通知はしたのか？」「家の準備が出来ていないという声かけは、私たちが悪者のようで・・・私たち家族を悪者にしないでほしい」と話される。
対応	施設長・相談員で、認識の相違及び伝達内容に不適切な表現があったことを謝罪しました。また、今後外出について、案内や通知を出すこととしました。

(ショートステイサービス)

項目	職員の対応・態度・接遇について。
苦情内容	利用者様の奥様より。1月13～15日のショートステイ利用時に、外国籍の介護員に嫌な思いをさせられたと話し、泊まりに行きたくないと言っている。どうしたのか聞くと、「トイレに行きたいと言ったのに、オムツをしているからそこでするようにと横柄で乱暴で高飛車な態度と言葉づかいで言われた。」とのこと。詳細確認し、そのような事実はないことを伝えるも「皆さん（職員）の前では、そんなことしないでしょうけど、見てないところで何やってるかわかりませんよね。そんな人がいるところのショートを利用するのは・・・ねえ。」と話される。
対応	職員の態度や言葉づかいで不快な思いをさせてしまったことに、謝罪をしました。再度、接遇について学び、統一していくこととしました。

(デイサービス)

項目	職員の対応・態度・接遇について。
苦情内容	帰りの送迎支援の際、移乗介助を待たずに動こうとされたご利用者に対して対応職員から「怒られちゃうからね」という発言があったとして、嫌味を言われたと思い不快に感じたご家族より電話で「どういう意味の発言だったのか」と、お問い合わせを頂戴しました。
対応	所属主任がご家族の訴えに対する状況を対応職員に確認。発言の意図としては、皮膚状態も弱く怪我をしやすい状況にあるご利用者に対し、注意を喚起する為の発言であり、ご家族ではなく職員に怒られてしまうという冗談交じりの発言だったことを確認。所属主任よりご家族に対し、不快な思いをさせてしまったことを謝罪、ご家族に対する嫌味で意図した発言ではなかったこと説明し、ご理解下さっています。対応職員に対しては、相手が喜ばない可能性のあるネガティブな冗談は避けること、接遇に関する指導を実施しています。

【居宅介護支援事業所あやめ】 苦情 1 件

項目	職員の対応について。
苦情内容	<p>デイサービス利用者の娘より、「母の体調が悪くなり歩行も困難になり、認知症状も進み暴力行為も出てきたので、区分変更をしてショートステイを利用したいと思っている」と電話があった。</p> <p>まずは病院を受診することをすすめたが、「そんなことはわかっている」と声を荒げて受け入れてもらえなかった。翌日、再度電話があり、「契約を解除したい」と申し出があったので、デイサービスの責任者と担当者ケアマネで自宅を訪問すると「何度も訴えたのに対応してくれなかった。ケアマネは別事業所の人をお願いした」と話すため、対応について謝罪した。</p>
解決策	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の体調が悪いと連絡があったときは、電話での対応ではなく、速やかに訪問して利用者の状態の確認を行う。</li><li>・利用者の状態に合わせたサービスについて、家族と十分に相談して適切なサービス利用の調整を行う。</li></ul>