

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	3 件	件	件	件	3 件
B サービスの質や量	1 件	件	件	件	1 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	4 件	件	件	件	4 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	居室前の洗面台に掛けてある手拭き用のタオルが返ってこないの、女性職員に尋ねたら、「だから、探すと言ったじゃない」と言われた。そんなものの言い方があるのか。園の基本理念のとおり、一人ひとりの思いを大切にしていると言えるのか。 この職員は、全体としてプロ意識が欠けており、高齢者に対する態度・姿勢がなっていない。全職員に基本理念を正しく理解させ、高齢者に接する態度を改めさせてほしい。	名前入りの手拭きタオルについて支援課で探すもみつからないとの報告を主任支援員より確認した為、本人へ了承のもと居室へ同行し 主任生活相談員とで確認を行う。しかし、自室には本人の話す白地に記名された同タイプのタオルは確認できなかった。主任支援員と再度洗濯場を探し見つからないことを確認したうえで、洗濯支援について本人へ確認を行う。手拭きタオルを当園の福祉サービスの中で預かり洗濯をして返すことはせずご自分で洗濯するとの意向を確認した為に今後職員へ引き継ぎ簿や申し送り等で引き継ぎを行うことを伝え了解いただいた。また、乾燥の間違いを減らすための予防策として洗濯用ネットを準備いただく必要がある事なども提案しご理解いただいている。洗濯用ネットの購入についても身元引受人にも確認を行うこととした。
A	シーツ交換時に敷布団を交換したと言われたが、朝本人が畳んだ状態から敷布団が変わっていないと思えば、「あんたいつも部屋にいないから分からないんだがね」と言われ、掛布団をいらぬと言いつつ「この人、布団いらぬって」と言われたとのこと。 本人より名前があるのに「この人」呼ばわりをされた、この職員は俺を嫌っている。態度を改めさせて欲しいとの訴えがある。	主任支援員と、当日対応した支援介護員と状況を確認する。シーツ交換については、木曜に敷布団自体を交換していた為に改めて交換不要との声かけしていたとのことで、「この人」と言われたかどうかについてはハッキリ覚えていないが本人が気分を悪くして食事をたべない事に繋がっているのであれば謝罪しておきたいとの意向を確認する。本人へ謝罪するも固辞されたため、今回のこの結果で解決したことになるか確認すると、解決の意思を示された。
		上記2件については同一利用者からの苦情申し立てである。職員の接遇を改善するため、3年前から職場研修で、老人福祉法の敬愛と尊厳の精神を踏まえ、入所者には敬意のある態度、礼儀正しい態度で接するように教育指導を行ってきているが、今なお全職員が正しい理解ができていないと言いつつ、全職員を対象にした接遇研修を定期的実施するとともに、ケアの現場で、各職員が自らの感情をコントロールしながら、礼儀正しい言葉遣いと態度で入所者の接遇ができるように個別の教育指導（OJT）の充実・強化に取り組んでいるところである。 なお、令和2年度から実施する業務評価において、礼儀正しい挨拶の励行を全職員の行動目標とし、管理監督職員が評価を行いながら、必要な個別指導を行い、全体の接遇技術の向上を図りたいと考えている。

区分	苦情の内容	対応とその結果
B	<p>昼食の主菜「豚塩焼き肉」に対し「見ただけでこんなおかずは食べられない、何でこんな物しか作れないのか年寄りを馬鹿にしている。味付けを教えてあげたいくらいだ」と言い放ち興奮気味であった。当園栄養士及び副園長が不在であったため、給食委託業者の栄養士と厨房スタッフへも直接、苦情を訴える。その後、園長へも苦情を訴えた。苦情の詳細は「肉が多い」「肉が固い」「味が薄い」というものであった。</p>	<p>副園長の方で「豚塩焼き肉」の献立内容及び調理内容について、給食委託業者の栄養士及び厨房職員に確認し、解決策を提案した。</p> <p>「肉の量」については、一人あたり70gで発注していたため、今後は40～50gに調整するようお願いする。</p> <p>「肉の堅さ」については、肉の切り方として「幅を細くする」もしくは「厚さを薄くする」で対応してもらい、肉の部位も「豚もも肉から豚肩ロース」「牛もも肉から牛ばら肉」に変更するという対応を委託業者がしてくれることとなる。</p> <p>「味が薄い」という件については、味見は2人以上で行い、栄養士がいるときは栄養士も味見をすること。また、塩分濃度計を購入し、塩分濃度が基準を超えないよう対応することを依頼した。</p>
A	<p>私の担当支援員は、私の話一切耳を傾けてくれない。幾らお願いしても、園預かりとした貴重品を返してくれないばかりか、2～3週間前には、肌着の購入をメモに書いて依頼したが、放置された状態になっている。そのため、この間肌着の着替えがなく、入浴ができないでいる。男性の生活相談員をお願いすると、すぐに対応してくれる。二人の職員を比べると、担当の支援員は、私のことを人間としてみず、案山子や石ころのように思っているような気さえする。時には叩きたくなる思いも頭に浮かぶが、ブレーキをかけている。このような思いをするくらいなら、私の担当は男性の生活相談員1人でも十分である。ともかく現在の担当支援員を代えて欲しい。実現されないのなら、退所したい。こうした思いは誰にも一切話していない。園長に話ができて、すっきりとした。</p>	<p>園長室を出た直後に、担当支援員と冷静な話し合いができており、当面の着替え用の肌着問題については一定の解決が図られたようである。</p> <p>担当支援員の交替については、今後、本人のアルツハイマー型認知症に起因する攻撃性等の精神症状の進行状況や本人と担当支援員の関係の変化・推移に十分配慮しながら、適切に対応することとした。</p>