

苦情解決の公表（令和1年度分）

■ 館山寺保育園

令和1年度に苦情はありませんでした。

■ 特別養護老人ホーム館山寺の里

1) 申出日：平成31年4月19日

申出人：入居者様 娘 A 様

申出方法：面会時に受付にて直接主任が話を聞く。

内容：

- ・ ご家族様が面会に来られ、受付にて面会簿を記入されていた。そこへ事務所内スタッフの「バカヤロー!!（詳しい内容は不明）……………」という怒鳴り声が聞こえる（理事からの電話を受けた後、怒鳴って怒った）。事務所内にいた他のスタッフも驚き顔を上げたところ、まだ受付に A 様が居り、驚いた表情でおられた。気づいた主任がご家族のもとへ行き、お詫びを伝える。
- ・ A 様「びっくりして手が震えちゃって……、上（フロア）もあんなふうなんですか？」とフロアスタッフの教育についても同じような教育をされているのかと疑問視される。
- ・ 主任より、フロアスタッフは利用者様に対して誠心誠意対応させていただいている旨を伝え、失礼のない対応をするよう教育していることを説明し、再度お詫びを申し上げる。

解決に至るまでの処理経過：

- ・ その場で気づいた主任がご家族に謝罪、疑問に感じた点をお答えし再度謝罪する。主任より担当ケアマネに状況を伝え、ご家族からお話があれば対応してもらうよう依頼する。
- ・ 当事者にはその場で主任が「ご家族がびっくりされていたので、ご家族がいないにかかわらず、事務所での話し方を考えてもらわないと困る」という旨の話を伝える。

結果：

- ・ 職場・受付としての話し方、接遇マナーを含め見直しの徹底。
- ・ 改めて他スタッフにも接遇について意識づけを求める。

2) 申出日：平成31年4月25日

申出人：入居者 A 様 長男様

申出方法：電話での会話中、及び改めて電話をかけなおしてこられた

内容：

- ・ 入居者 A 様のところに次男様が来られた際に預かったお見舞金(10 万円)の件を伝えるためにケアマネジャーからご長男様に電話連絡し、以下のような話をした。
 - 「キーパーソンであるご長男様にお金を受け取りに来ていただきたいこと」
 - 「金額が大きいので長期にお預りすることが難しいこと。また、長く預かるとなると金銭管理費がかかるため、出来れば来ていただける目安だけでも伝えてほしいこと。(金銭管理費がかかることについてはケアマネジャーの間違いで金銭はかからない)」
- ・ ケアマネジャーの伝え方について、会話中にご長男様からご指摘があり、
 - 「(ケアマネジャーの) 言い方が事務的というか脅迫されているみたいで前から腹が立っていた。」
 - 「そういう言い方をされるとこちらはそうするしかない」
 - 「何を差し置いても来いということなのか、僕にどうしろというのか」
- ・ その場でケアマネジャーが謝罪し、「すぐに来てほしいということではなく、すぐにお金が発生するということでもありません。」ということをお伝え、配慮が足りなかった旨をお詫びする。また、ご指摘いただいたことに関しては、改善できるよう努力していく旨をお伝え、お詫びし電話を切る。
- ・ 電話を切った直後にご長男様から相談員に電話が入る。
 - 長男様より「金銭管理費がかかるのであれば説明し書類を見せてもらわないと」と話があったため、相談員から「金銭管理費については契約時に書類にて説明させてもらっているが、今回の件に関しては管理費がかかるものではない旨をお伝え、高額であったため説明をする際にケアマネジャーに勘違いがあったようで、確認不足があり申し訳ありませんでした。」と謝罪をする。
 - それについては理解されたようであったが、続けて「こっちは前々からケアマネジャーの対応に腹が立っているんです。苦情としてあげさせてもらうんで、今度行くときに経緯を説明してください。」と話される。相談員から再度謝罪をし電話が終了となる。

解決に至るまでの処理経過：

- ① ケアマネジャーとの電話中に「言い方について腹が立っている」という話をいただいたため、話をお聞きし、説明時の話し方については改善していけるように努力する旨をお伝えお詫びする。
- ② あらためて相談員が対応した電話では金銭管理費については、ケアマネジャーの認識違いがあった旨をお伝えしその場でお詫びをする。
- ③ 次回面会時に話し合いの場を持ち、担当者の変更有無も含めご要望をお聞きすることとする。

結果：

後日ご夫婦で面会に来所された際に、部長とケアマネジャーにて面談する。

- ・ 苦情に至った経緯を再確認させていただき謝罪をする。
謝罪点としては金銭管理費についてケアマネジャーの認識が間違っており、そのために説明不足ではないかと不信感を抱かせてしまったことが一点、また、ケアマネジャーの連絡時の伝え方について、こちらの意向を伝えることが先行してしまい「急かされている」という印象を与えてしまい、不快な思いを抱かせてしまったことの二点を謝罪し、その点に苦言をいただいたことで間違いないかを確認する。
- ・ 謝罪を受け入れていただき、改めてお気持ちを伝えていただく。
長男様より：
以前に受診に関しての連絡をもらっていたが、自分も事故にあい身体が思うようにならないまま受診に連れて行けずに気が急いでいた。そんな中、改めてきた電話でその話は一切なく、今度はお金を受け取りに来てくれという話で「すぐに来るように」と急かされているようにしか受け取れなかったのが腹が立った。本人から普段よくしてもらっているという話は聞いているが、自分も頻りに面会には来ている。どうしたらいいんだという気持ちだった。
- ・ 話をお聞きした上でケアマネジャーから改めて自分も対応を振り返り、改善していきけるように努力していきたいと思えますと伝える。謝罪する。
- ・ 部長より、担当ケアマネジャーについて長男様のお気持ちをお聞きする。現担当者を継続することでよいとのお返事をいただき担当継続とする。

3) 申出日：令和1年5月1日

申出人：デイ利用者様ご長男様

申出方法：デイ迎え時と送り時にお会いした時直接デイ職員に話をされた
担当ケアマネジャーが長男様に連絡を入れた時に話された

内容：

- ・ 朝8時頃に夜警が外線にて女性から電話を受ける
- ・ 夜警よりデイ職員に「A様が休みという連絡があった」という連絡をする
- ・ 当日利用者にA様という方はいたが、電話をかけられる方ではなく同居の方は息子様のみであり、デイ職員は疑問を感じたため、別日に利用の同姓の方に連絡をしたがその方は連絡はしていないという答えであった。
- ・ 真偽が曖昧なまま当日利用予定のA様を迎えに行ったがインターホンを押したが返事がなく、「休みという電話があった」という考えでそのまま施設に戻った。
(迎え時は鍵を開け中に入るが、そこまではおこなわなかった)
- ・ 9時50分頃A様息子様から施設に連絡が入り、「今日は利用日をお願いしてあるが、家に戻ったら本人がいて驚いた。どうなっているのか。」とのことであったため、改めて迎えに行った。
- ・ 迎え時に息子様に朝からの状況についてお伝えしたが、息子様より「自分以外が連絡をすることはないので困る」という旨のお叱りがあったため、その場で確認不足があったことを謝罪する。
- ・ 利用後、送り時にも息子様がお怒りになっている様子があり、改めてお詫びする。

- ・担当ケアマネジャーから息子様に改めてお詫びの連絡をした際に、座っている時間が長くなってしまったことで褥瘡も悪化するということも気にされていたが、息子様としてみれば「たまたま雨が降ってきたため仕事から自宅に戻ったので気づけたが、もし、自分が戻らなければどうなっていたか」という気持ちであり、怒りが収まらない様子であったとのこと。

解決に至るまでの処理経過：

- ・夜警が電話を受けた時点での情報が曖昧であったこと、デイでの確認方法も確実なものではなく迷惑をかける結果となった。
- ・後日、デイの管理者より息子様に改めての謝罪と、再度このようなことが起こらないための確認方法をお伝えする。

結果：

- ・事業所側の不手際を謝罪し、今後の対応を説明し理解をいただいた。
- ・デイ欠席時の連絡票を作成し、夜警からデイ職員への伝達方法やデイ職員の確認方法を作成、再確認し、確認を確実にを行うこととする。

4) 申出日：令和1年5月5日

申出人：入居者 姪御様

申出方法：事務所窓口にて荷物を預けながら事務主任に話をしていかれる

内容：

- ・前回、姪の夫が面会に来た際にフロア担当者から本人の歩行練習について「午前中は痺れも強いので歩く練習は午後のほうが良い」というようなことを言われた。
- ・いつもは午後に来ることも多いが、GW中ということもあって夫と自分とで手分けをして混む時間を避けて早めに来たのに、歩行練習をしないほうがいいと言われていたような気がした。話をされた夫もあんなふうに言われたらもう行けないと言っているし、今日もとても面会に行く気持ちになれない。
- ・少しでも職員さんの負担になってはいけないと思って、来た時には自分たちで歩行練習をおこなうようにしているけれど、それもしないほうがいいのか。

窓口にて上記怒って話していかれたため、事務主任からお詫びをする。

解決に至るまでの処理経過：

- ・事務主任から担当ケアマネに報告する
- ・ケアマネがフロアでの対応を確認したところ、ご本人の状態として午前中は痺れが強く、姪の夫が歩行訓練をしている時にご本人が嫌なところを強引に誘っているように見えたこともあり、状態をお伝えするとともに「練習は午後のほうが本人様の負担が少ないかもしれない」という旨をお伝えした。その時の反応も「そうなんです、わかりました」というものであったので、不快な気持ちにさせているとは気づかなかった。
- ・担当ケアマネから姪御さんに連絡を取り、内容を改めてお聞きする。
窓口で話していかれた内容に加え、「GW中であり、他にも用事がある中、無理

に時間をつくって行っている。行かないほうが良いということですか？」という言葉もあり「職員さんに負担をかけてはいけないと思い、自分たち家族でできるだけのことはやろうという思いでやってきた」などの思いがあったことをお聞きする。ケアマネから「歩行練習をしないでほしいという意図で言った話ではなく、ご本人の状態をお伝えする中で、こちらでも午後の時間の方が本人の負担が少ないので職員もそのようにおこなっていますということを伝えたかったのですが、伝え方が悪く、不快な思いをさせて申し訳ありませんでした」と謝罪をする。

結果：

- ・ 姪御さんから、「これからも情報をお互いにやり取りしながらやっていきたいので、お願いします」とご理解をいただいた。
- ・ ご本人の状態を伝えるときは、キーパーソンである姪に直接伝えるほうが誤解は少なく済むと思われるため、伝える相手と伝え方、伝える内容を相手がどのように受け取るか気を付けてお伝えするようにする。(フロア内周知とする)

5) 申出日：令和1年6月7日

申出人：ショートステイ利用者担当ケアマネジャー

申出方法：電話にて相談員が対応

内容：

- ・ 利用者様より「館山寺の里はご飯がおいしくない日ばかりなの」という訴えがあったとのことで、利用日のキャンセルがあった。
- ・ ケアマネとして今後新規等を紹介するにあたって「食事がおいしくないと聞いているし…」という考えがよぎってしまうので…(勧めにくい)との意見をいただく。

解決に至るまでの処理経過：

- ・ 電話を受けた相談員がその場で「こちらとしても最善を尽くしますので、何卒よろしく願いいたします」とご意見に対して謝罪する。
- ・ 給食に関しての意見であるため、厨房業者へ報告。厨房業者に対しては献立に関して、特養で提供する食事として、見た目や食材等に季節感を感じるもの、同じものの繰り返しにならないようバランスよく提供してもらいたい旨を伝え、以前から改善を求めている。

結果：

- ・ 顧問と管理栄養士に報告し、業者へ伝え改善していけるよう具体策を検討、実施していく。

6) 申出日：令和2年2月20日

申出人：入居者ご家族様

申出方法：フロアスタッフに面会時に話をしていた

内容：

- ・ ご家族が面会に来られた際に「1階の事務所にいるある人があいさつをしてくれ

ない」「フロアの方々には本当に良くしてもらっているから全然いいんですけどね……」と話があったとのこと。

解決に至るまでの処理経過：

- ・ その場で話を聞いたスタッフが謝罪をする。その際に、ご家族様は「フロアスタッフには何の不満も文句もない」旨を話された。

結果：

- ・ 事務所スタッフに仕事中でも受付に気を配り、来客時には目を向けあいさつをするよう再度周知し徹底するよう指導。当事者にもより丁寧な対応が必要であることを伝え言動に注意するよう指導。

■中泉保育園

申出日：令和1年6月27日（木）

申出者：在園児保護者

申出方法：投書箱

6月下旬、駐車場ルールを間違えている保護者に注意したところ、（玄関に保護者が多数おり）ルールを守っている方に誤って伝えてしまう。

職員の言い方が悪く、気分が悪かったとの文書で、お迎えの時にお詫びする。

■特別養護老人ホーム中泉の里

令和1年度に苦情はありませんでした。

■湖東白ゆり保育園

令和1年度に苦情はありませんでした。

以 上

令和2年3月31日

社会福祉法 人庄栄会

理事長 高柳益江