

苦情解決結果の公表について

ほのぼの苑は、ご利用者の方々から寄せられた苦情を真摯に受け止め、その内容と解決結果について公表し、サービス改善に努めてまいります。

ケース1 令和2年12月受付 S氏（女性 特養ご入所者）ご家族より

対面面会の際に、コロナウイルス感染対策（ガウン、フェースシールド、ヘッドキャップ、手袋装着）をした上で、母親と面会をしました。対面面会終了後、対応していただいた職員の方が、母親の体に手指消毒用のアルコールを吹きかけていました。吹きかけていたのを見て、「汚染した者に対する自衛行為のように感じたので改めて欲しい」とのお申し出を受けました。関係者から事実確認を行ったところ、対面面会時の対応については周知されていたが、対応した職員が現在の世の中の感染状況から、より予防対策をとった上での対応であったとのこと。ご家族様へ電話連絡し、汚染した者として行った対応ではなかったことを説明し、ご家族様へ不快な思いをさせてしまったことへお詫びいたしました。ご家族様より、「今回の苦情の件で母親が辛い仕打ちを受けるのではないかと心配していることと、面会時のガウンは使い捨ての方がよいのではないかとのご指摘を受けました。そのようなことは決してないのでご安心していただくようお願いしご了承いただきました。電話後に、施設内で協議し対面面会時に使用するガウンは、使い捨てにするように変更いたしました。

苦情解決結果の公表について

ほのぼの苑は、ご利用者の方々から寄せられた苦情を真摯に受け止め、その内容と解決結果について公表し、サービス改善に努めてまいります。

ケース1 平成29年5月受付 S氏（女性 特養ご入所者）ご家族より

ご面会の際「体温調節ができないことなど配慮してほしい点を入所前によく説明したが、入浴後に布団が胸までかけてあったり、改めてワーカーさんをお願いしても『ああ、書いてありましたね』といった返答で不安です」とのお申し出を受けました。不適切な対応をお詫びし、職員間で確認をおこなうこととお約束しました。安心してご利用いただけるよう個別ケアの質の向上と情報共有の徹底に努めます。

ケース2 平成29年7月受付 Y氏（男性 ショートステイご利用者）ご家族より

夕方送迎し帰宅された夜、お電話で「熱があるが入所時の様子はどうだったか。病院へ連れて行きたいが送迎車を借りられないか。」とのお問合せあり、前日・当日とも測定時の体温は36.5℃であったこと、介護タクシー等のご紹介について担当者が対応。翌朝、担当者が電話でご様子を伺うと、救急搬送で検査入院されたとのこと。検査結果が出たら連絡をお願いしたい旨依頼したが、ご家族から連絡なし。2日後の夕方、担当者からお電話すると「尿路感染で約2週間入院見込みで、月末のショート予約はキャンセルしないがただ、あの日ほのぼの苑から帰宅後、オムツを交換したら便が付着していて陰部が赤く腫れていたし、胃ろう部の銀パットは違う場所に貼ってあり、チューブも汚れていた。ケアマネに文書で書こうかとも思った。今後の利用が不安だ。」とのこと。不適切な対応をお詫びし、ご家族と次の点について確認を行い、ご了解をいただきました。

- ・お手数でもケアの注意事項を書き出して頂きたいこと（パット貼付位置の明示等）。
- ・入浴時、陰部をご自分で搔いて出血してしまわれるため、その都度軟膏を塗布し処置させていただいていくこと。爪で陰部が傷つかないように、入浴時のみご本人様に手袋をつけて頂きたいこと。
- ・陰部洗浄ケアを実施すること。
- ・胃ろうチューブの洗浄を実施すること。

ケース3 平成30年2月受付 H氏（女性 ショートステイご利用者）ご家族より

ご入浴後、お着替えと一緒にウールの上着を洗濯乾燥機にかけ縮ませてしまったことを、お迎えに来ていただいたご家族にご報告しお詫びしました。ご帰宅後、別のご家族から「本人が大切に着ている上着で、小さくなってしまいとても困る。」というお電話を受けました。ご迷惑をおかけしたことを改めてお詫びし、再発防止に向け職員間で対策の再確認をおこないました。

ケース1 平成 22 年 1 月受付 S 氏（男性 ショートステイご利用者）ご家族より

「最近ケガが多いので気をつけてほしい」という苦情を受けました。昨年 5 月に手背部擦傷、8 月にベッドからの転落、そして当月にも手背部擦傷のケガをされており、今後も利用したいが不安もあるとのことで、ケガのお詫びと再発防止に向け職員間で対策を再確認する旨お伝えしました。

ケース2 平成 22 年 3 月受付 O 氏（男性 デイサービスご利用者）ご家族より

デイサービスからのご帰宅後お電話にて、今朝の送迎時に「入浴後はズボン下を着替えさせて下さい」と伝えたのに着替えていないことについて苦情を受けました。担当者が朝の伝言を忘れ、汚れていないので着替えなくてもよいと思い込んでしまったことをお詫びし、今後はメモを持参する等再発防止に努めることをご報告しました。

ケース3 平成 22 年 4 月受付 Y 氏（女性 特養入所者）三女様より

前日に面会にみえた四女様に対し、職員から（何の説明もなくいきなり）「すみません。何ともなくてよかったです。」と言われたが、同日発生した事故（ベッドからの転落）について、何があったのか分からず不信感を抱いたと四女様から三女様へ電話があり、①一体どういうことかきちんと説明してほしい②ちゃんとリハビリしてくれているのかという 2 点について苦情のお申立てを受けました。①の事故については、身元引受人様（ご長男）へ発生時および病院受診後の計 2 回ご報告をさせていただいたことを、記録をご覧頂いてご説明し、職員の説明不足をお詫びしました。②のリハビリについても非常勤の理学療法士・作業療法士による指導を受け、リハビリの計画を立て実施させていただいていることをご説明しご理解いただきました。

ケース4 平成 22 年 4 月受付 K 氏（男性 ショートステイご利用者）担当ケアマネージャーより

居室に（日付毎のポケットに薬が入る）お薬カレンダーを設置し、在宅でも同様にご自分で服薬管理できるように配慮させていただいたが、面会時に見るとあるべき薬が全然入っていないのはどういうことかと苦情のお申立てを受けました。介護職及びご本人に事実確認した結果、さっきまで入っていたお薬がなくなっていることがある点やカレンダーの曜日カードをご自分で外される点等からお薬の自己管理は困難な状況と判断、今後お薬は看護職が管理し、毎回手渡しとさせていただきたい旨ご説明しご了解いただきました。なお、在宅では、ヘルパーさんに管理いただくことになりました。

ケース5 平成 22 年 5 月受付 F 氏（女性 特養入所者）ご家族より

「苑の行事で外出する際、お家に寄ります」と職員から連絡を受けたので待っていたのに来なかったと苦情のお申立てを受けました。職員に事実確認したところ、ご家族がお家で待っているとはおっしゃらなかったこと、お家にいていただかなくても結構ですとお伝えしておいたこと、その前に立ち寄った場所で近所の方とお話しが盛り上がり時間が無くなってしまったこと等により、お家に寄らずに帰苑したとのこと。ご連絡をせずに予定変更したことをご家族にお詫びし、今後は気をつけるよう職員に周知いたしました。

ケース6 平成 22 年 12 月受付 D 氏（女性 特養入所者）ご家族より

面会時に本人が「深夜、同室の人が D さんのふとんを引っ張ってしまって怖かった」と泣いて訴えるので居室変更してほしいと苦情のお申立てを受けました。すぐに居室替えを検討、移動いただきました。

ケース7 平成 23 年 1 月受付 K 氏（女性 ショートステイご利用者）ご家族より

紙パンツを終日はくようにお問い合わせしているのに、（ご利用後）家で下着を確認すると紙パンツを着用して

いない、紙オムツは持参不要と聞いているが持参しないとさせてもらえないのかとの苦情を受けました。紙オムツのご持参は不要であることを改めてお伝えし、職員間の情報の共有が不十分であったことが原因でご迷惑をおかけしたことをお詫びいたしました。今後は十分注意いたします。

社会福祉法人ほのぼの苑 苦情解決体制のご案内

ほのぼの苑では、皆様方に安心してサービスをご利用いただけるよう、下記受付担当者・第三者委員・責任者を配置し、お困りごとやご要望、ご意見をうけたまわっております。

ご相談は、
随時受け付けております
お気軽にお寄せください

- ・お電話で…0778-47-2078
- ・FAXで…0778-47-3987
- ・お手紙で…〒919-0202 福井県南条郡
南越前町鑄物師 5-10-1
- ・メールで：honobono-en@sun.vipa.ne.jp
- ・ご意見箱で…苑内に2ヶ所設置しております

受付担当者・苦情解決委員

総括主任 越井 美幸 ・ 介護支援専門員 笛吹 里美 ・ 看護主任 大森良恵 ・ 管理栄養士 野崎 裕子 ・ 事務主任 保谷香織 ・ ティグループ主任 山本 真由美

苦情解決責任者 理事・施設長 坂川広行

第三者委員

苦情解決にあたって、ご利用者の立場に配慮した客観的で透明性の高い対応がなされるよう、第三者委員を設置しております。第三者委員は、事業者と苦情申立人の間に入って調整・助言を行います。ご希望により第三者委員を交えての話し合いができ、第三者委員へ直接申立てることもできます。

氏名	住所	職名	任期	電話
中野 光雄	南越前町大良 10-11	南越前町人権擁護委員	H30.3.31	48-2920
三田村壽恵	南越前町上別所 2-3	南越地区婦人福祉協議会長	H30.3.31	47-2309

行政機関その他の苦情受付機関

ほのぼの苑で解決できない場合、苦情解決責任者は苦情申立人と共に下記へ申し出てその解決を図ります。また、下記の機関へ直接申し立てることもできます。

南越前町役場保健福祉課	所在地 福井県南条郡南越前町東大道29-1 電話番号 (0778)47-8007 FAX (0778)47-3605 受付時間 8:30~17:30 (土・日・祝日を除く)
国民健康保険団体連合会	所在地 福井県福井市西開発4-202-1 電話番号 (0776)57-1614 FAX (0776)57-1615 受付時間 8:30~17:30 (土・日・祝日を除く)

平成 24 年 9 月 1 日

第三者委員 各位

社会福祉法人ほのぼの苑
施設長 中村是政

苦情解決に関するご報告について

初秋の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

平素は、当法人運営に対し格別なるご高配を賜り厚くお礼申し上げます。

みだしのことにつきまして、お客様から直接ほのぼの苑へ寄せられる苦情の内容と対応結果を公表し、第三者委員の方にもご報告するよう所轄庁から指導を受けておりますので、別添をご覧くださいまして、率直なご意見ご助言を賜りますようお願いいたします。

苦情解決結果の公表について

ほのぼの苑は、ご利用者の方々から寄せられた苦情を真摯に受け止め、その内容と解決結果について公表し、サービス改善に努めてまいります。

ケース1 平成21年7月27日受付 Y氏（女性 ショートステイ利用者）ご家族より

職員が確認もせず、たまたま面会にみえた同居していない娘さんにご利用時の衣服の補充を依頼したことに ついて、同居のご家族より苦情のお申立てを受けました。

衣服のこと等すべて連絡は同居のご家族にしてほしい、また、依頼のあった半袖のシャツはほとんどを当苑に預けてあるはずなので確認してほしいとのことでした。

調べた結果、娘さんに依頼した後、置き場所が変わっていたことが判明、シャツは十分にありましたが、そのことを娘さんにご連絡していなかったことが分かりました。ご家族へご連絡、お詫びし、今後は十分に注意することをお伝えしました。

ケース2 平成21年7月23日受付 T氏（女性 ショートステイ利用者）ご家族より

ショートステイご利用後、右手背部にアザができていたことと、その件に関して施設側から何の報告もないことについて、苦情のお申立てを受けました。

以前の太ももの傷のこと（布オムツカバーのマジックテープ部が擦れてすり傷を負われたことについて施設側から報告がなかったこと）もあり、職員が知らないということが放ったらかしにされているようで、預けるのが心配になるとのことでした。

調べた結果、サイドテーブルのご使用時に擦った傷と考えられること、痛みに敏感な方であるため、ちょっとしたことで「痛い」と訴えられることが多く、職員がT氏の訴えに鈍くなってしまっていたこと、ご入浴時には傷がないことを確認しているが、その後ご帰宅時までの間の確認をしていないことが分かりました。ご家族へご連絡、お詫びし、今後は十分に確認させていただき旨ご報告しました。

ケース3 平成21年8月8日受付 K氏（女性 ショートステイ利用者）ご家族より

（定期的にご利用いただいている方で、）着替えた衣服を2週にわたり返却し忘れたことについて、苦情のお申立てを受けました。

調べた結果、先週、洗濯した衣服を返却し忘れた時、次回お返しする旨お約束しておきながら、担当職員が知らないところで、確認漏れがあったことが分かりました。

以前、長期でご利用だった時はお荷物を預っていたこともあり、短期利用の時も同様とするならばその旨連絡してほしいともおっしゃっていました。

入所時のチェック忘れと退所日の入浴時の洗濯物の取り扱いが不明確であったことから、取扱いについて統一し周知しました。ご家族へお詫びし、今後は返却を徹底する旨ご報告しました。