

平成31年4月～令和2年3月

苦情の受付状況

苦情受付件数	9	件
--------	---	---

苦情の内容(上記の内訳)

ア ケアの内容に関わる事項	5	件
イ 職員の言動又は態度	3	件
ウ 個人の嗜好・選択に関わること	1	件
エ 制度、施策、法律に関わること	0	件
オ その他	0	件

改善状況

ア 改善した	9	件
イ 改善に向けて取り組み中	0	件
ウ その他	0	件

受付及び対応記録

No.	受付記録	対応
1	ご家族より 面会に行くと、違う入居者の服を着ていました。また、こちらから持参していった服が見当たらないこともあります。 お世話になっているので、黙っていようかと思いましたが、話しました。	今後、気を付けて衣服の管理をさせていただきます。
2	ご家族より (入居者が)入院中に、他の施設に入居している方は、その施設から職員が面会に来ていましたが、あての木園の方は誰も来なかった。これはどのようなことなのでしょう。	こちらのサービスを利用中に怪我をされて入院しておりましたでの、配慮が全く足りなかったと反省しております。 管理者を含め、適切な対応を取っていきます。
3	介護支援専門員より ショートステイ利用予定であったが、利用されていない。本人からも連絡がなく、担当の介護支援専門員が自宅に訪問し確認したところ、自宅に本人がいました。なぜ予定通りにショートステイを利用させなかったのですか。	ショートステイ担当者の確認ミスでした。 本来利用予定でありましたが、利用者には大変ご迷惑をおかけしました。 予定の確認をしっかりと行います。
4	地域の方より 輪島市福祉会フェアが開催されるとの説明ですが、「参加したい気持ちはありますが、高齢の方達は移動することが困難なため、フェアに行けません。送迎車両の運行など、高齢の方達が参加しやすいように考慮してもらえませんか？」	輪島市福祉会フェアに参加をしてもらいたいです。現在のところ送迎まで行う予定はありません。
5	ホームヘルパーが訪問している利用者のご家族より 「特定のヘルパーが自宅の金庫を触ろうとしている。また、父の写真盾の前においてあった金券や子供に渡すお金を入れた封筒が無くなっている。」との電話がありました。	利用者宅に訪問を行ったホームヘルパー全員に金庫や封筒の件について事実確認を行ったところ、そのようなことは無いとのことでした。 後日ご家族、担当の介護支援専門員、サービス提供責任者で話の内容の確認と話し合いを行い、誤解のないよう今後もサービスを継続することになりました。

No.	受付記録	対応
6	配食サービスのご利用者より 届いたお弁当を開けると、いつもはご飯であるが、お粥になっていました。誰かと配り間違えているのではないかと連絡がありました。	配り間違えではなく、ご飯の盛り付けを間違えてしまいました。 他の職員が同様なミスを起こさないように、確認作業を行うよう注意喚起を促す張り紙をしました。
7	地域の方より 自宅外で利用者と職員が会話をしている声が聞こえ、近所に住む方が「自分に対して何らかの文句を言っていたのではないか。自分に対して何か言われたように感じた。」と施設まで来られ話されました。 その後も職員の自宅に訪れ同様なことを話されて行かれました。	近所に住む方に対して、誤解であることを説明しました。 また、職員は全く近所の方との面識もなく、文句を言う理由もないことを理解してもらいました。 後日、近所の方は、自分の勘違いであることを言いに来られ職員に謝罪しました。
8	利用者より 入浴後に下腹部にガーゼを当ててほしいと職員に頼みましたが、断られました。 お願いしたのに、なぜしてくれないのですか。他の職員はしてもらえるのに、私が頼んだ職員はしてくれませんでした。どうしてですか。	職員の配慮が足りませんでした。 職員から利用者に謝罪しました。
9	医療機関より 食事が取れていない利用者を主治医である医療機関を受診した時に指摘をされました。 「食事が取れていない状況が以前から続いているにも関わらず、夕方4時以降に病院に来るのは遅くないですか。どうして食べていない状況をそのままみているのですか。もっと早く受診に来てください。」と強い口調で言われました。	今後は、利用者の状況を見ながら、病院受診する場合は早めの対応を行います。 また、今回の場合は早めに主治医と事前に相談も必要と判断しております。

■ 年度別苦情受付状況

年度	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	2019
受付	26	12	25	23	12	12	30	24	21	5	9

■社会福祉法人 輪島市福祉会 苦情受付窓口

苦情解決責任者(施設長)	谷口広之	☎0768-26-1661	📠0768-26-1751
特別養護老人ホーム	寺田美代		
短期入所センター	紺谷秀明		
デイサービスセンター	地原照子	☎0768-26-1910	
訪問介護センター	増田美奈子		
居宅介護支援事務所	坂井利文	☎0768-26-1788	📠0768-26-1778
配食サービス	池上清隆	☎0768-26-1788	📠0768-26-1778

苦情解決責任者(センター長)	尾野雅美	☎0768-23-4165	📠0768-23-4166
認知症対応型デイ	栃木翔太		
元気デイ	坂本匡		
訪問入浴介護センター	白崎貴夫		
居宅介護支援事務所	立野早苗		

Eメール	atenoki@skyblue.ocn.ne.jp
------	---------------------------

■行政やその他苦情受付機関

輪島市健康福祉部健康推進課

〒928-0001 石川県輪島市河井町2部287番地1 ふれあい健康センター内

電話番号:(0768)23-1136 FAX番号:(0768)23-1138

Eメール:kaigo@city.wajima.lg.jp

受付時間:午前8時30分~午後5時15分(土・日曜日、祝日を除く)

石川県国民健康保険団体連合会

〒920-0968 石川県金沢市幸町12番1号(石川県幸町庁舎5階)

電話番号:(076)231-1110 FAX番号:(076)231-1601

Eメール:kaigo110@sr.incl.ne.jp

受付時間:午前9時~午後5時(土・日曜日、祭日を除く)

石川県福祉サービス運営適正化委員会

〒920-8557 石川県金沢市本多町3丁目1番10号

石川県社会福祉会館2階 社会福祉法人 石川県社会福祉協議会内

電話番号:(076)234-2556 FAX番号(076)234-2558