

苦情受付・解決の状況

NPO法人セーフティネット青森の福祉オンブズマンに第三者委員を継続委託し、6ブロック延べ11名の方々に相談・苦情に対応していただいた。利用者・ご家族の思いを率直に話していただくために、毎月1回の施設訪問の際に面談したり交流を深め、行事にも参加してサービス向上へ結びつけるよう取り組んだ。平成27年度は下記のと通りの苦情受付状況でした。

・特別養護老人ホーム和幸園…… 1件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
ご家族より、利用者Aさんの顔の紫斑について、本人は職員に叩かれたと話している。今回で2回目だ（前回、顔についた食後の汚れを拭いた際に表皮剥離形成）。事実を隠さずに教えてほしいとの要請有り。	ご家族	詳しく調査した結果、紫斑の原因としてオムツ交換で右側臥位になった時ベッドのサイドレールにぶつけたか、もしくは冷えたパックジュースを頬にあてた時に形成されたものと思われるとのこと。叩くといった暴力行為はなかったことを説明し、不快な思いをさせたことを謝罪する。介護員のフロア換えと適切な指導と研修を行うこととする。

・大野和幸園…… 2件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
ご家族が持参した漬物をユニットの冷蔵庫に保管したが、タッパーごと紛失してしまった。どうなっているのか。	ご家族	ユニット職員のいずれも破棄・処分はしていないとのことで不明であることを説明して謝罪、了承を得る。また持ち込みは消費期限のはっきりしている物のみと限定し、生ものや家族が手を加えた食品は持ち込みできないことをご家族に説明するとともに職員にも周知させる。
誰にでもミスはあるが、申年限定の赤い下着を紛失したと聞き、もうどこを探しても売っていないものなので、とても残念ですとのこと。	SS 利用者 ご家族	利用者Aさんの赤色の下着を手洗いしたが、うっかりバケツの水ごと污水捨てタンクへ下着も流してしまったことを説明し、新しい下着を購入して謝罪する。衣類を手洗いする場所を統一して、再発防止に努める。

・デイサービスセンター和幸佃事業所 …… 2件他1件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
今日外出行事に出かけた時に他の利用者の車椅子を押そうとしたら、職員から「やめて、やめて！そうして押せばまいね」ときつく言われた。楽しみにして行ったのに不愉快な1日となった。	利用者	職員は「他利用者の車いすを押そうとしており危険だと思ったので止めた」とのことで、不愉快な思いをさせたことを謝罪し受け入れて頂く。今後言葉遣いに十分注意していくことを伝える。
A職員に爪切りを依頼したところ、切ってもらえなかった。その職員には以前「嫌いでしょ」と言われていた。なんでそんなことをするのか、A職員から聞きたい。	利用者	A職員から、他の利用者の援助中に爪を切つてと声を掛けられたので、別の職員に伝達し、その旨をB氏へ伝えた。またB氏が他の利用者と会話している時にA職員の名前をだして「嫌いな」と話されていた。何度も同じことがあったので「嫌いでしょ」とつい言ってしまったとのこと。管理者からA職員に利用者さんに言ってはいけない発言であることを注意する。B氏に管理者とA職員から謝罪する。またB氏に職員には何を言ってもよいという訳ではなく、職員も傷つくことがあることを伝えて理解していただく。

・デイサービスセンター和幸…… 2件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
デイ送迎車が道路で利用者の乗降をしていたので、自分はその後ろで車両を待機していた。その後利用者が乗って発進したとき、運転手からじろっと睨むよう顔をされ、不愉快であった。気持ちよい対応をしてほしい。	地域 住民	電話で注意があったので、運転手に指導すること約束し謝罪する。改めて職員には、送迎時に地域の方への挨拶や振る舞い等気を付けるように指導する。
いつも怒っているようで怖い職員が1名いる（A職員）。特に自分にはきついように感じるので何とかしてほしい。	利用者	不愉快な思いをさせたことを謝罪し了承を得る。A職員には利用者への対応や行動を含め、今一度注意するよう指導する。

・ケアハウス幸徳…… 2件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
A氏より利用者の共同利用の冷蔵庫に置いてあった漬物の袋が20cmほど切られて汁がこぼれていた。こんな悪戯をしないように皆に注意してほしい。	利用者	袋を破いている現場を見た訳でないので、利用者に呼びかけ不快な思いさせることはできないことをA氏に説明する。 共同利用の冷蔵庫の使用を再検討し、利用希望者1人1人に園で準備したカゴ1つの利用として、管理は自己責任とすることをお話しする。
B氏より食堂テーブルの席替えについて、毎月くじ引きで決めているが、あまり意味がないように感じる。職員が席を決めた方がいいと思うので、皆に意見を聞いて欲しいとの要望有り。 (2 か月続けて同じ人とテーブルが一緒になったことからと思われる)	利用者	B氏の要請に応じて、席替えのルールについて話し合いを設けるが、毎月のくじ引きはわずらわしい気もするが、今まで通りでよいとの意見が大半であった。いろいろな人と話し合えたり気分転換にもなるとのこと。

・和幸園ケアセンター … 1件

苦情内容（巡回時・意見箱等含）	申出者	解決状況
利用者A氏から要介護1に変更となったので、すぐに金曜日もデイサービスを利用できると思っていたが、まだ無理と言われた。なぜなのか。	利用者	要介護度が変更となり、金曜日の追加利用について検討会を開催後に開始となることをA氏に伝えていなかった。A氏が楽しみにしていたことを知りながら配慮に欠けていたことを反省するとともにA氏に謝罪し了承を得る。