

## ■社会福祉法人はびねす福社会 苦情解決報告■

受付年月日	令和6年8月3日
事業所	居宅介護支援事業所はびねす
内容	ご家族から、担当ケアマネジャーに対し「家族の思いが伝わっていない」「これまでの説明にも気になる点がある」との指摘があり、担当変更の要望が寄せられた。
結果等	管理者がご家族に聞き取りを実施し、説明不足を謝罪。後日、管理者と交代予定のケアマネジャーを交えて話し合いを行い、今後の対応を相談。元担当ケアマネジャーには自身の対応を振り返らせ、改善点を確認し指導を実施した。

受付年月日	令和6年7月31日
事業所	ケアハウス プラチナガーデン
内容	ご入居者がよく利用する共有スペースのエアコンが故障し、長期間エアコンを使用できなかったことに対する苦情が寄せられた。
結果等	入居者に対し、業者による修理対応が不可能で、新しいエアコンと入れ替える必要があり、工事完了までに期間を要する事を説明するとともに、工事完了までの工程を随時お伝えして待っていただいた。

受付年月日	令和6年7月30日
事業所	シニアリビング 八雲ガーデン
内容	ご家族より、居室での面会時、ナースコールが巻きつけられて使用不能な状態が続いている点について、「母が存命中であるにもかかわらず、対応が軽視されすぎている」とのご指摘を受けた。
結果等	施設の対応として、過去にご本人がナースコールを引っ張る危険行為があったため巻きつけて対応していたこと、現在はベッド柵に手の届く位置で適切に設置していることを説明。また、市役所も改善を確認済みである旨を伝え、ご家族には連絡済み。後日面会時には改善されており、ご家族も納得された。

受付年月日	令和6年2月28日
事業所	老人保健施設はびねすケアセンター
内容	他事業所の居宅ケアマネジャーが訪問先から帰ろうとした際、当施設のデイケア送迎車が到着。交通量が多く駐車スペースが限られる中、送迎スタッフが車を降り、ケアマネジャーに舌打ちをし「車が邪魔」と指摘。ケアマネジャーは謝罪して車を移動させたが、後日、送迎職員の言動に問題を感じたとして苦情が寄せられた。
結果等	苦情は電話で寄せられ、受付職員が本人に謝罪。その後、当該職員に事情を聴取し、職務中のマナーについて指導・徹底を実施した。

受付年月日	令和6年1月31日
事業所	ケアハウス プラチナガーデン
内容	他の入居者の夜間の生活騒音のために、睡眠障害をきたしており、精神的にも悪影響がでているので、何とかしてほしいと要望を受けた。
結果等	該当のご入居者及びご家族に生活音についての注意喚起を何度も行うとともに、生活騒音の原因となる要因の一つを取り除き、睡眠障害をきたす生活騒音を解消した。

受付年月日	令和5年12月26日
事業所	ケアハウス プラチナガーデン
内容	①土・日・祝日の職員体制は、法令の基準に違反しているのではないか。平日と同じ職員体制にするよう要望を受けた。 ②食費を値上げしてでも、イベント食やおやつを提供するよう要望を受けた。
結果等	①土・日・祝日の職員体制は、法令を遵守しており、法人の就業規則に則り、事業所として決定したものであることを説明し理解を得た。 ②食費を含めた料金は厚生労働省で定められており、その中で、しっかりと栄養価を考え、ご入居者一人ひとりに合った形態の食事を提供していることを説明し理解を得た。

受付年月日	令和5年9月12日
事業所	小規模多機能型居宅介護 ケアサポートセンター八雲
内容	ご家族より、退院が予定より延びた理由やケアマネの対応について説明を求められた。入院延長が家族に連絡なく行われたことや費用負担、地域連携シートの同意なしでの情報提供に不信感が示され、関連書類の確認と送付を依頼された。また、看護小規模多機能への混乱が利用に影響しないよう、早急な説明を求められた。
結果等	ケアマネジャーは、退院後スムーズに看護小規模多機能への移行を目指す中、当該看護小規模多機能において胃瘻造設後の対応が難しい状況を考慮し、病院に退院延期を依頼。しかし、ご家族の同意を得ずに個人情報を提供したことを謝罪し、手続きの不備を反省。看護小規模多機能に直接説明し、ご家族との面談を調整した結果、利用開始が決定した。

受付年月日	令和4年1月26日
事業所	特別養護老人ホーム プラチナプレイス
内容	入所様が施設職員から受けた注意に関して、ご家族様から事情説明の要望を受けた。
結果等	記録を元に事実確認を行った上で、ご家族様への事情説明を行った。ご家族様に状況をご理解頂いた上で、ご本人への説明不足の部分と伝え方について謝罪、対応した職員への指導を行った。

受付年月日	令和3年12月28日
事業所	短期入所生活介護 シニアリビング八雲ガーデン
内容	ショートステイ利用時の転倒発生後の対応について、施設側からご家族様への配慮不足についての改善要望を受けた。
結果等	施設長と相談員がご家族様のご自宅を訪問し、ご家族様のお話を聞き取り、詳細な事情説明と謝罪を行うとともに、事業所内において今後の業務改善に向けての周知徹底を行った。