

苦情解決への仕組み、取り組みについて

事業所又は施設名

社会福祉法人 徳泉会 特別養護老人ホーム東野の家

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- | | |
|--------------|--|
| ①苦情解決責任者 | 管理者：鬼澤 和子 |
| ②苦情受付担当者 | 介護長：高野 修一
生活相談員：窪田 公則，佐竹 真志，山崎 雄次 |
| ③連絡先 | 事業所代表電話番号 029-247-1551 FAX 029-297-3370 |
| ④第三者委員 | 鬼澤 照美 電話番号 029-247-5706
笹沼 隆史 電話番号 029-225-2121 |
| ⑤苦情受付時間 | 毎週月曜日～金曜日、9：00～17：30 |
| ⑥苦情受付ボックスの設置 | 「ご意見箱」を玄関口及びエレベーター前に設置。 |

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

(1) 苦情の受付

- ①面接、電話、書面、Email などにより苦情受付担当者が随時受け付ける。
- ②第三者委員に直接苦情を申し出ることにも可能。

(2) 苦情受付の報告・確認

- ①苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告する。
- ②第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(3) 苦情解決のための話し合い

- ①苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努める。
その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができる。
- ②第三者委員立ち会いによる話し合いは次により行うものとする。
ア、第三者委員による苦情内容の確認。
イ、第三者委員による解決案の調整、助言
ウ、話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」等の紹介

本事業所で解決できない苦情は、次の三つの行政機関に申出することが出来ることを苦情申出人に伝える。

- | | |
|-----------------|-----------------------------------|
| ①水戸市役所介護保険課 | 電話番号 029-232-9177 FAX029-228-0102 |
| ②茨城県国民健康保険団体連合会 | 電話番号 029-301-1560 FAX029-301-1580 |
| ③茨城県社会福祉協議会 | 電話番号 029-241-1133 FAX029-241-1434 |

3 その他参考事項

社会福祉法人 徳泉会 令和元年度 要望・苦情等受付状況

受付期間：平成元年度（平成 31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日）

事業所名：特別養護老人ホーム 東野の家

受付年月	要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応
令和元年 8 月	<p>朝食・服薬後に摂取した水分を吐瀉したため、介護職員が落ち着くまで対応。しばらくして容態が急変し、看護師が手当対応のうえ、救急車で医療機関に搬送し処置を行ったがご逝去されました。</p> <p>ご家族に対し当時の状況等をご説明しましたが、当施設での処置・対応について問題があったのではないかとの申出となったもの。</p>	<p>ご家族に対し当時の状況を丁寧にご説明しましたが、納得を得られず、損害保険会社に対し事故の検証・調査を依頼。保険会社による処置、担当医等への調査を実施、その後の専門医・弁護士等による検証の結果、当施設の対応に特段の問題はなく、過失はないとの判断に至りました。</p> <p>ご家族に対しては、当施設・保険会社からその旨の説明をさせていただきました。</p>

令和元年度の個別の苦情申し立ては上記の1件となりますが、毎年、特別養護老人ホームご入居者のご家族に対して実施しております、無記名のアンケートの結果をすべて以下に公表します。

1、 令和元年 9 月 29 日開催 家族会アンケート結果について

問1. ご入居者のプライバシー保護に関してお気づきのことがありましたらお聞かせ下さい。

- | | |
|------------------|-----|
| ① 別段何もない | 60名 |
| ② 少し気になるところがある | 2名 |
| ③ 配慮が足りないので改善を要す | 0名 |

【ご意見ご要望欄】

A、家族外の面会者がいた時は、一言伝えていただければありがたい。

[回答]

【Aのご意見について】

面会状況につきましては介護スタッフは交代勤務であり、都度、身元引受人のご家族様に面会状況をお伝えすることは困難な状況ですのでご容赦下さい。面会状況は事務局にお問い合わせいただければ、面会簿を確認の上、面会者の面会日及びお名前をお伝えすることが出来ますので、ご理解の程、宜しくお願ひ致します。

問2. ご入居者の疾病への対応や与薬管理など、ご入居者の健康状態への配慮等についてお聞かせ下さい。

- | | |
|------------|-----|
| ① 満足している | 46名 |
| ② 普通にやっている | 15名 |
| ③ 管理が悪い | 1名 |

【ご意見ご要望欄】

- A、いろいろ対応していただき厚く御礼申し上げます。
B、特定疾患のため難しいと思いますが、配慮いただき感謝しています。
C、日々進んでいく体調の悪化にも対応していただき、感謝しております。

[回答]

【A,B,Cのご意見について】

まだまだ、至らない点も多く、ご入居者様、ご家族様にはご迷惑をおかけしていることもあるものと考えますが、更に、ご満足いただける介護を目指しスタッフ一同精進してまいります。

問3. 職員の介護や看護に関する技術や知識などで感ずるところをお聞かせ下さい。

- | | |
|--------------|-----|
| ① 満足している | 45名 |
| ② だいたい満足している | 17名 |
| ③ 不満が多い | 0名 |

【ご意見ご要望欄】

A、これは、人によって違い、経験によって違い、その方の環境によって色々ですが、上の方が時にはきびしく教え導き、足りない所をお互い声かけ合ってやられているチームワークに感謝してます。技術・知識プラス信頼関係、ハートですね。

〔回答〕

温かいお言葉ありがとうございます。スタッフの経験値及び対応能力等の違いから、時にしてご利用者様、ご家族様に対するケア又は対応に差異が生じ、ご迷惑をおかけしていることもあるものと思います。

今後も更に職員指導に注力してまいりますので、お気づきの点などありましたら、遠慮なくお申し出ただければ幸いです。

問4. ご来訪時及び電話での問い合わせ時、ご入居者の健康状態や施設内での様子など職員からの説明は足りていますか。

- | | |
|--------------|-----|
| ① 満足している | 47名 |
| ② だいたい満足している | 12名 |
| ③ 満足していない | 1名 |
| ④ 無回答 | 2名 |

【ご意見ご要望欄】

A、いつどなたに状態お聞きしてもよく説明していただけます。申し送り等が徹底している事が分かります。

B、お任せし放しなので申し訳ないのですが、発熱やけがなど大したことないと判断されても、連絡がほしかったと思うことがあります。とくに、夜間の変調のときは、対応された方も、とまどった様子が伝わってきて、少し不安になりました。

C、ちょっとした事でも、すぐお電話でお知らせ又は行った時に「今日は・・・な風で・・・」と言って頂き、ありがたいです。きめ細かいサービスで感謝しております。

〔回答〕

【Bのご意見について】

連絡が足りずに申し訳ありません。入居者様のご様子について、変化があった際のご報告は、普段の状態と比較しての判断となり、ご利用者ごとに異なります。今回いただいたご指摘につきましては、ご家族様に対する普段の状況報告も不十分であったことが原因と考えられます。また、経験値等の浅いスタッフや不慣れなスタッフと考えられる職員からのご容態の説明で、ご家族様が不安を感じられたこと、重ねてお詫び申し上げます。こうしたご指摘につきましては、改善ができるよう介護職員を指導してまいります。

問5. インフルエンザやノロウイルス等の感染予防や衛生面についてお気づきの点をお聞かせ下さい。

- | | |
|-----------|-----|
| ① 別段問題ない | 57名 |
| ② まずまずである | 4名 |
| ③ 配慮が足りない | 0名 |
| ④ 無回答 | 1名 |

【ご意見ご要望欄】

A、ご飯やおやつ時に入居者自身の手をアルコール消毒してありますか？ドアノブや直接手で触る所を消毒して欲しい。

〔回答〕

【Aのご意見について】

食事・おやつ等の前の手指消毒につきましては、必ずビオシラビング(速乾性すり込み式手指消毒剤)を使用するよう、指導しているところではございますが、消毒及び消毒液を嫌がるご入居者もいらっしゃいまして、水洗いのみの方もおり、対応に個人差があるのが現状でございます。今後も、感染予防のため、ご入居者様にご理解がいただけるように丁寧に誘導してまいりたいと考えます。

また、ドアノブ等につきましては、病院用ハイター(次亜塩素酸ナトリウム)により消毒をさせていただいております。

問6. 当施設では家庭的な雰囲気大切にしたいと努力しておりますが、ご来訪の折、どのように感じられますか。

- | | |
|----------------|-----|
| ①家庭的な雰囲気があって良い | 46名 |
| ②まずまずである | 15名 |
| ③全く感じない | 1名 |

【ご意見ご要望欄】

A、季節が感じられる壁面等の工夫には、いつも心温まる思いがします。

B、本人の希望通り、対応して頂いていると思います。

C、皆さんの笑顔がステキです。

D、ヘルパーさん同士のコミュニケーションが良くなされ、お年寄りの皆様もおもいやりをもって心配されたり、家族のようなムードを感じています。本当にヘルパーさんに感謝！

〔回答〕

【A,B,C,Dのご意見について】

ユニットケアを行う施設として、家庭的な雰囲気を作ることはとても大事なことです。まだまだ至らない点も多くありますが、当施設では、毎年1週間のユニットリーダー研修に介護スタッフを参加させ、ユニットケアについての知識及び技術の修得に努めております。ご入居者様が東野の家を自分の家と思っていただけるようこれからも日々精進してまいります。

問7. ご入居者やご家族に対しての、職員の言葉遣いや態度等のマナー、服装等についてお聞かせ下さい。

- | | |
|----------|-----|
| ① 大変良い | 47名 |
| ② だいたい良い | 15名 |
| ③ 不適切である | 0名 |

【ご意見ご要望欄】

- A、老健は、制服でしたが老人ホームは私服だったので、驚いた。
- B、いつも母がよくして下さると、感謝の言葉を話してくれます。とても明るい顔をしているのに、本当に私も感謝しております。

〔回答〕

【Aのご意見について】

当施設においては、ユニットケアの方針の一環として、なるべく自宅での雰囲気近づけるよう介護スタッフの制服等は決めておりません。これからも施設感が出ないように配慮しながら、ご入居者様の支援にあたっていきたいと考えます。

問8. 施設サービス計画（ケアプラン）の実施状況についてお聞かせ下さい。

- | | |
|--------------------|-----|
| ① 概ね適切である | 54名 |
| ② もう少しきめ細かく実施して欲しい | 7名 |
| ③ 不適切である | 0名 |
| ④ 無回答 | 1名 |

【ご意見ご要望欄】

- A、もう少し細かい間隔で、ケアプランの説明をしてほしい。（訪問が不定期のせいか、ケアマネージャーさんにお会いできないと、長期間伺えないので、何か良い方法を教えて下さい。）
- B、車いすでの生活が多くなっていると思いますので、歩行訓練の回数・時間を増やして頂きたい。

〔回答〕

【Aのご意見について】

特別養護老人ホームのケアプランにつきましては、基本にご入居者様の状態に大きな変化がない場合には、法律上半年に一度の更新となっておりますが、できる限りケアプランの見直しをさせて頂き、本人様やご家族様に満足していただけるプランを作成できるよう努力させていただきます。また、ご入居者様の現在の状態等の説明に関しては、お手数ではございますが、ご面会日時が分かりましたら、施設へ連絡いただければ幸いです。

また、何か不明な点等ございましたら、どうぞお気軽にお電話にて担当ケアマネージャーまでお問合せいただければ幸いです。

【Bのご意見について】

当事業所におきましては、開設当初より機能訓練に取り組んでまいりましたが、更に特別養護老人ホームにふさわしい機能訓練ができるよう機能訓練指導員と共に、入居者様の身体機能等の維持ができるよう取り組んでまいります。

機能訓練指導員は、お一人お一人に合った機能訓練計画を作成し、必要な方には歩行訓練等も取り入れていただいておりますが、歩行訓練の回数や距離などにつきましては、スタッフの見立てとご家族様の感覚とで、差異が生じてしまう場合もあると考えます。ご意見などがありましたら、お申し出いただければ、訓練プログラムについても一緒に検討させていただきますので、ご遠慮なく、お気軽にお申し出いただければ幸いです。

問9. ご入居者が看取りケア（終末期ケア）が必要になった場合、どのように考えますか。

- ① 東野の家で最後を迎えさせたい 36名
- ② 医療機関に入院させたい 2名
- ③ 現在はわからない 23名
- ④ 無回答 1名

【ご意見ご要望欄】

- A、症状にもよります。入居時は①でしたが、苦しそうなら入院も考えたいです。
- B、はっきりとはまだ家族で話してません。でも年ですので、話し合っておきたいと思います。
- C、自宅では無理だと思います。

〔回答〕

【A、B、Cのご意見について】

ご入居者の終末期のケアについては、メディアにおいても報道等ありご家族様に関しましてはお耳にすることもあるとは思いますが、充分にご家族様そして嘱託医、施設スタッフと協議の上、ご本人様に合った対応を決めさせていただければと思います。

ご家族様は、病院への入院を希望される方と、積極的な治療はご本人を苦しめてしまうとの判断から施設で最期を迎えることを希望される方と、おおまかに二通りの判断になる訳ですが、どちらを選択されたとしても精いっぱい可能な限りの支援をさせていただきます。また、一旦施設で最期をと選択されたとしても、いつでも変更は可能です。

施設で最期を迎える選択をされた方については、状態を見ながらご本人に負担がかからない程度で、食事及び水分摂取なども可能な限りしていただきますし、入浴などもしていただいております。

水なども飲むことが出来ない状況になられた方に対しましても、口を湿らすなどの対応をさせていただきます。

私共は、ご入居者の終末期が安らかで穏やかなものであり、ご家族様が納得出来るものであればとただそれだけを願っております。

ご不明な点等ございましたら、担当ケアマネージャーまでご連絡下さい。

皆様、ご家族様、ご親族様に居室内で見守りいただきながら、安らかな最期を看取っていただいております。ご家族様、ご親族様におかれましては悲しみの中にあっても、安堵されたご様子でした。

尚、心の準備として終末期ケアについて、ご説明の期会をもうけたいと考えますのでお申し出ください。

問10. 食事のメニュー、味付け、量、食事の際の雰囲気などについてお聞かせ下さい。

- ① 満足している 34名
- ② だいたい満足している 27名
- ③ 満足していない 0名
- ④ 無回答 1名

【ご意見ご要望欄】

- A、味付けが甘味が多い。考えてみて下さい。(みそ汁以外のおかず)
- B、家族としては、十分に満足しておりますが、本人は量がもの足りない様です。
- C、いつもバラエティにとんだメニューで、本人も食事を楽しみにしていることと思います。
- D、美味しいと言っています。残さず食べているとの事ですので満足していると思います。(私も献立表にびっくりしています) 朝、昼、夕、汁ものが付いているのは、大変でしょうね！！
- E、本人が何も言わないので、だいたい満足していると思う。
- F、本人、満足している様子です。

G、少し太り気味のため、量が少な目となっているようですが、本人は足りていないような？感じも。おやつを止めるか少なくして、主食はもう少し増やしてもいいのかと。
 H、食事は、とても工夫されていますし、東野の美味しい野菜、くだ物等ありがたい。好みは皆違うので仕方ないです。

〔回答〕

【Aのご意見について】

施設では月1回給食委員会を開催し、味付けの濃淡や食事の固い柔らかいなど、現場の介護職員を参加させて、提供させていただいております食事について議論をしながら改善に努めております。ただ、味付けの濃淡などは、個人によって好みがある為、なかなかご入居者様全員に納得いただけるまでに至っていないと考えております。今後も給食委員会において協議を重ね、皆様に納得いただける食事の提供を目標として努力してまいります。

【B、Gのご意見について】

お食事の提供につきましては、管理栄養士における栄養マネジメントにおいて、個々人にあつたカロリー等を算出し提供させていただいておりますが、主食(白米)の提供量などでご本人様の意向と噛み合わない状況があつたと考えます。可能な限りご要望にお応えしたいと考えますので、ご面会の時など詳細をご相談したいと考えます。

問11. ご入居者の快適生活のための、施設内外の清掃状況、臭気、照明や室温などについてお聞かせ下さい。

- | | |
|-------------|-----|
| ① 環境が整っている | 52名 |
| ② だいたい整っている | 10名 |
| ③ 全く整っていない | 0名 |

【ご意見ご要望欄】

- A、尿臭への対応、大変感謝しております。
 B、いつもきれいな室内でとても明るい。臭いも全くありません。
 C、臭気がないのはすばらしいです。
 D、本館と新館の間の手押しドアの所が、たばこの臭いがいつもする。(外にたばこ喫煙エリアがあるのでしょうか?)

〔回答〕

【Dのご意見について】

現在、外部に喫煙エリアを設置しており、風向により、渡り廊下付近に煙がいつってしまったものと考えます。ご家族様には不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

今後は喫煙エリアの変更を検討してまいります。

問12. サービス利用料の請求・領収の事務処理についてお聞かせ下さい。

- | | |
|-------------|-----|
| ① 適切である | 49名 |
| ② だいたい適切である | 11名 |
| ③ 適切でない | 0名 |
| ④ 無回答 | 2名 |

【ご意見ご要望欄】

- A、ペーパーレス化で、メール等でのファイル配布にしてもよいのではないですか？法的規制なければ。
 B、よくわからない。
 C、入居したばかりで、未だ致していません。

〔回答〕

【Aのご意見について】

領収証等のメールでの発信につきましては、法的な規制はございませんが、現状ではメール送受信の環境の問題もあり、対応にバラつきが生じてしまうものと考えます。今後、時期をみて検討させていただきたいと考えます。

なお、介護記録等に関しましては、ペーパーレス化及び効率化を図るため、今月よりタブレット端末を導入し、タブレットに記録を打ち込み、ペーパーに落とさず記録を一覧できるように取り組んでいるところでございます。

問13. 事務室の受付姿勢や電話対応等についてお聞かせ下さい。

- | | |
|-------------|-----|
| ① 適切である | 55名 |
| ② だいたい適切である | 7名 |
| ③ 改善を要す | 0名 |

【ご意見ご要望欄】

A、いつも感じよくして頂いています。

問14. 他にご質問、ご要望などありましたらお聞かせください。

1. 一日中車いすの生活ではなくて、職員の人も忙しいとは思いますが、もう少し歩かせてほしいと。(少しの時間でも良いので散歩など)させてほしいと思います。足腰がだんだん弱くなっていっているように思いますので。(この間訪問した時に車いすから立ち上がれなかった。)転倒が怖いのはわかりますので、無理をしない範囲でお願いします。

〔回答〕

問8で回答させていただきましたが、十分な機能訓練計画の下で、心して入居者様と共に精いっぱいハビリ訓練を行わせて頂きたいと思っております。

2. 車いすのタイヤの空気圧に気を配って下さい。

〔回答〕

注意が足らずに申し訳ございません。今後は、車いすのタイヤの空気やブレーキのかかり具合等常時点検を徹底してまいります。

3. 衣服・下着をいつもきれいに洗たくしていただきありがとうございます。ですが、他の入居者の方の衣服を着ていたり、部屋のクローゼットに入っていたりすることがあります。持っていた衣服や肌着、パジャマなども減っている気がします。よろしくおねがいします。(持っていた衣類にはすべて名前を書いております。)

〔回答〕

こちらのミスで、ご入居者様やご家族様に不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後はこのようなことがないよう指導を徹底してまいります。

4. 連絡通路の間に隙間があるのか、夏は部屋にもやぶ蚊やダンゴ虫が時々入る。ご検討下さい。

〔回答〕

虫などが入る原因としては、ユニットのリビングの掃き出しの出入りの際、または渡り廊下などの扉の開閉時などに入ってしまうことが考えられます。

万全といえる対応策はございませんが、検討させていただきます。

5. 研修で、なにか来たのかわかりませんが、〇〇〇(ある介護関係事業所)の職員さん達が自分達の脱いだスリッパを片付けて行かなかった。かわりに片付けました。あとは別にありません。面会になるべく行けるようにしています。けど、体調不良が続いたりしてなかなか面会に行けないので申し訳ありません。職員を始め、事務、介護、医療の方々にお世話をしてもらい、ありがたい感謝の気持ちです。本当にありがとうございます。
6. 特段ありません。お世話様になっております。
7. だんだん自分の事が出来なくなり、身の回りの事など職員の方々に世話になる場面が多くなってきました。お手数お掛け致します。いつ伺っても本人が穏やかな顔をしているので、みなさんに支えられ安心して過ごしているのだなとホッとします。家族も安心してそれぞれの生活を継続する事が出来ています。今後ともよろしくお願い致します。
8. いろいろな面でお世話になり、ありがとうございます。通院の際に、本人の様子を細かく伝えていただいているので、たいへんありがたく思っています。また、通院後の確認もきちんと行っているの安心しています。今後ともよろしくお願い致します。
9. 病院へのつきそいなど、仕事が休めない時、ご配慮いただき本当に助かっています。ありがとうございます。
10. 昨年8月入所以来1年を経過しました。ご面倒を種々おかけ致しました。感謝します。長かったというのが実感ですが今後共よろしくお願い致します。
11. 精神的にも落ちついて生活させていただいており、感謝しております。できるだけ、慣れたスタッフさんに長く対応していただけるとなありがたいです。今後共、どうぞよろしくお願い致します。
12. 特にありません。いつも元気なので、本当に感謝しております。家にも帰りたいと言もいわないのでちょっと淋しい気持ちでいるのかとも思ったりしていましたが、本当に住みよいのだと思っています。有難うございます。
13. 今後ともよろしくお願い致します。
14. いつもお世話になっております。これからもよろしくお願い致します。
15. いつもていねいで親切に世話をして頂いているのでありがとうございます。
16. いつもお世話様になります。ていねいな介護をしていただき感謝しております。今後も宜しくお願い致します。
17. お忙しい中での細やかなサービスに感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。

18. いつも丁寧な対応をして頂き、本当に有難う御座います。職員の方々には、大変感謝しております。
19. 手厚い介護に感謝しております。
20. いつもお世話になっており、ありがとうございます。よろしくお願い致します。
21. 特にありません。いつも大変良くして頂き、感謝しております。ありがとうございます。
22. 見学後、早期に入居させて頂き、たいへん感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
23. 長期にわたり大変お世話になりありがとうございます。
本人もゆったりして生活しております。家族も皆安心しております。
これからもよろしくお願い申し上げます。
24. 母も生き生きと生活出来る事に感謝しております。
有りがたく思っています。

(回答者数62ご家族)

率直なご意見・ご要望ありがとうございました。いただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、業務を改善してまいります。

そして、多くのご家族様からの感謝のお言葉や、温かい励ましのお言葉を頂戴しまして、役職員一同感激に堪えません。こうしたお言葉が私共の仕事の何よりの励みになり、このようなお言葉をまた頂戴できるように日々介護の仕事に謙虚な気持ちで精進したいと思います。ご協力誠にありがとうございました。