

令和6年度 苦情解決の公表

社会福祉法人水鏡会は、ご利用される皆様やご家族の方から寄せられた苦情について適切な対応によりその解決にあたります。

苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除き、当法人ホームページ・広報誌（予定）に公表し施設運営の改善に努めます。

1. 令和6年度苦情解決件数

| 事業所名 | サービス種類 | 苦情件数 | 苦情解決件数 |
|-----------------|--------------|------|--------|
| 介護老人保健施設孔明荘 | 介護老人保健施設 | 15 | 15 |
| デイケアセンターたのしい家 | 通所リハビリテーション | 10 | 10 |
| 孔明荘居宅介護支援事業所きぼう | 居宅介護支援事業所 | 0 | — |
| 在宅介護支援センターきぼう | 在宅介護支援センター | 0 | — |
| グループホームひだまりの里 | 認知症対応型共同生活介護 | 0 | — |

2. 苦情内容一覧

【サービス事業所名：介護老人保健施設孔明荘】

| | 苦情概要 | 対応等 |
|-------------|---|--|
| 令和6年 6月 | 広報誌に自分の写真が載っていない 家族友人に送りたい | イベントなどの撮影時にお声がけするようにしました。 |
| 令和6年 7月 | テレビを観たいが、テレビ前スペースで将棋をする人がいるため楽しめない | 将棋を楽しまれる方へ静かな多目的スペースへの移動をお願いしました。 |
| 令和6年 8月 | ジュース自販機のボタンに手が届かない | 商品レイアウトを変更し、ご希望の商品ボタンの位置を下段に変更しました。 |
| 令和6年 8月 | 自分の排泄ケアについての職員同士の会話が聞こえた。迷惑をかけていると思い悲しかった | 配慮のない対応(不適切ケア)であり大変申し訳ありませんでした。全職員への周知と研修等を行い、適切なケアを心掛けてまいります。 |
| 令和6年 10月 | 洗濯物に他人のものが入っていた | 作業フローを見直し、誤配ミスをなくすよう改善しました。 |
| 令和6年 10月 | 床屋に髪を短く切られた。恥ずかしくて家族に帽子を持ってきてもらった | (新規の方は特に)職員が仲介し、ご希望のイメージを理髪師へ伝えるようにしました。 |
| 令和6年 11月 | 介護士に後ろから腕を持ち上げられた際に右肩を痛めた | ご利用者様とご家族様へ謝罪し、基礎的介護手法の見直しを行い、職員間へ周知徹底しました。 |
| 令和6年 12月 | いつまでアクリル板越し面会が続くのか？ | 医師による感染症注意報等の情報確認をしながら解除する予定です。 |
| 令和7年 1月 | 枕が合わない ゴワゴワする | 契約するリネン会社より提供可能なものの中から選んでいただくこととしました。 |

【サービス事業所名：デイケアセンターたのしい家】

| | 苦情概要 | 対応等 |
|-------------|---|---|
| 令和6年 6月 | 職員が麻雀に参加しており、自分は参加できない | メンバーが足りないときだけ職員が参加することとしました。 |
| 令和6年 7月 | 食費が上がったのに牛乳の量が減った | 運搬の際こぼれないよう調整していましたが、配膳時に注ぎ足すこととしました。 |
| 令和6年 10月 | カレーライスが冷えて油が固まっている。温かいものを食べたい | 厨房を出てから配膳するまで時間があり冷めてしまいました。配膳の直前に温めなおし提供することとしました。 |
| 令和6年 12月 | 朝の送迎が遅い | 交通事情等によりご迷惑をおかけする場合など遅くなる場合はご連絡を徹底いたします。 |
| 令和7年 1月 | 積雪により公道に送迎車を一時停車したことで、なんぶちえりバスの運行に迷惑をかけた | 今後はできるだけ公道にかからないよう、近隣の方に許可をいただくなど停車スペースを確保しつつ送迎を行います。 |
| 令和7年 4月 | 利用日に迎えが来なかった | 不定期利用のご利用者様についての連絡漏れがありました。今後は翌日の配車確認の際に不定期利用の方のご利用有無の確認を徹底します。 |
| 令和7年 4月 | (三戸町役場ホームページに届いた苦情メールより) 施設送迎車とミラーどうしが接触したが、送迎車はそのまま走り去った。 | 乗車した職員へ確認し、あってはならないことと指導するとともに全職員へ周知しました。職員に対する安全運転講習を行います。お知らせくださりありがとうございました。 |

【サービス事業所名：グループホームひだまりの里】

| | ご意見 | 対応等 |
|------------|--|--|
| 令和6年 | 介護度の高い母へも、食事をなんとか経口摂取できるようにしてくれて感謝しています。(ご家族様より) | これからも食事を楽しんでいただけるよう続けてまいります。ありがとうございます。 |
| 令和6年 | ここは明るく、スタッフも元気に挨拶してくれる。利用者もいつも笑顔ですね。(認定調査来荘の介護支援専門員の方より) | いろいろな施設を見てこられる介護支援専門員の方からの言葉はとても励みになります。ありがとうございます。 |
| 令和6年 9月 | 母が大変お世話になりました。届けた花を大事に育ててくれてありがとう。親身に考えてくれる施設でした。(看取り退所された利用差様のご家族様より) | 最後までお世話をさせていただけたことに感謝します。グループホームひだまりの里を選んでいただきありがとうございました。 |

3. 苦情解決の方法について

(1) 苦情の受付

苦情は対面、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

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）に報告します。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します。

(3) 苦情解決のための話し合い

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ます。その際、苦情申出人は第三者委員の立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは次により行います。

- 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) 本事業所にて解決できない苦情は、ご利用者の保険者（市町村）の介護保険課、または下記に申し立てをすることができます。

- 青森県社会福祉協議会に設置された青森県運営適正化委員会 TEL 017-731-3039
- 青森県国民健康保険団体連合会 TEL 017-723-1336
- 岩手県国民健康保険団体連合会 TEL 019-604-6700

4. 苦情解決体制

| | |
|---------|--|
| 苦情解決責任者 | 杉本 恵子（社会福祉法人水鏡会 業務執行理事） |
| 苦情受付担当者 | 浅理 幸江（介護老人保健施設孔明荘 相談員） 連絡先 0178-84-3333 |
| | 鹿島 栄子（デイケアセンターたのしい家 相談員） 連絡先 0178-84-4777 |
| | 柳町 和江（お客様の声委員会） 連絡先 0178-84-3333 |
| 第三者委員 | 山村 美恵子（社会福祉法人水鏡会 評議員） |
| | 竹内 良雄（社会福祉法人水鏡会 前監事） |

社会福祉法人 水鏡会
苦情解決責任者 杉本 恵子