

苦 情 等 受 付 状 況

1、受付件数

- ① 令和元年6月1日～令和元年6月30日……4件（内苦情3件）

2、受付内容

受付の内容	対 応
1、漆山やすらぎ荘 （利用者からの申し出） ① 利用者Aは、やすらぎ荘長のような立ち振る舞いや、暴力団の組長のような態度をとる。気に入らない利用者を誹謗中傷したり、カラオケを歌った人にケチをつけたりする。 ② 気に入った仲間や漆山やすらぎ荘職員にコーヒーを配っており、職員との癒着ぶりは目に余る。	利用者A氏は、以前喫茶店を経営していた経験があり、自宅から持参したコーヒーを他利用者に配ることがある。また、職員にも差し入れることがあり、その際、強くお断りするものの強引に事務所に置いていくということがある。なお、A氏の言動については、特に荒く暴力的ということはない。 常連利用者のグループが出来ており、A氏の行動に妬み僻みを感じ、面白くないと思っている利用者がいるのではないと思われる。 職員への差し入れについては、何か特別の便宜を図っているのではとの誤解を受ける可能性があるため、あらためてA氏にお断りの話をする事とする。

2、うるしやま居宅介護支援事業所 (利用者家族からの申し出) ショートステイの事業所を選ぶ際、立地条件やリハビリができること等の希望を申し出ていたが、ケアマネジャーにまったく希望を満たしていないところを選ばれてしまった。また、本人に対し「認知症」という言葉を使ったらしく不快な思いをした。 慣れているケアマネジャーに代えてほしい。	ショートステイを利用しなければならぬ日程が決まっていた。希望する要件を満たす事業所がなかったため、日程優先で事業所を選択提案、ご説明し了承の上、利用となったところであったが、説明の仕方が悪かったためか、後日、苦情申出があったものである。 ご家族は、子育てをしながら介護をされており、精神的にも大変な状況にあると思われる。このような家庭に対する接し方としては、より丁寧で寄り添った支援が求められる。 ミーティング等の場で、説明の仕方や言葉の選び方等、職員相互に確認する。なお、現 CM との信頼関係を築くことが難しいと判断するため、ご希望を受け担当 CM を交代することとした。
3、漆山デイサービスセンター (利用者からの申し出) デイサービスを休んだ日の利用料が引かれていたので、事務員に確認した時認知症であるかのような扱いを受け憤慨した。	申出人は、軽度のアルツハイマー型認知症の診断を受けている方であるが、ご本人として認識はない。デイサービス利用時にはあまり見られないが、ご家族の話によると家では、怒りっぽい様子が見られるとのこと。 利用者の認知状態に応じた対応が必要であり、より丁寧な説明をしなければ

	ばならないと思われる。 主任からあらためて丁寧な説明を行ったところ、ご本人の勘違いであったことがわかり、ご了承いただいた。 言葉使いや言葉の選び方の注意が必要であるが、個別の対応が必要であるため、内容に関わらず専門職から説明をする等の対応が必要と思われる。
--	---

苦 情 等 受 付 状 況

1、受付件数

① 令和元年10月1日～令和元年10月31日……1件（内苦情1件）

2、受付内容

受付の内容	対 応
1、つくも保育園 （保護者からの申し出） 自分の子ども（A 君）と同じクラスの子の保護者 B から、「何のお仕事をしているの？」と聞かれた。 以前、A 君が泣きながら保育士におんぶされている様子を見た保護者 B が保育士に声をかけた時、その保育士が「A 君が泣いているのは、お母さんが明け番で、荒れているからなんです」と答えたとのこと。その出来事があり保護者 B が、A 君の母親に質問をした様子。 「明け番」とか、色んな職業を想像させるようなこと、個人情報に関するようなことを第三者に言うことは、守秘義務違反ではないのか。明け番だと子どもが荒れるということになるのか。不適切な発言ではないか。 今後、守秘義務を徹底するようにしてほしい。	該当職員に確認したところ、つい自分の想像で話してしまったとのこと。 A 君の母親の勤務先は、夜勤のある会社であるため、明け番となることもあると思われるが、A 君の機嫌の悪さに関係があるかどうかはわからないことであり、また、そもそも第三者である他保護者に勤務先を想像させるような個人情報を漏らしてしまったことは問題である。 該当職員に厳重注意するとともに、再度全職員で守秘義務を徹底するように確認を行った。

苦 情 等 受 付 状 況

1、受付件数

- ① 令和2年2月1日～令和2年2月29日……2件（内苦情2件）

2、受付内容

受付の内容	対 応
1、かすみが温泉（総合福祉センター） （山形市市民相談課からの伝達、利用者からの申し出） 匿名の高齢女性からの申し出とのこと。 浴室洗い場の桶と椅子がヌルヌルしている。掃除をしているのか、掃除を徹底してほしい。	毎日営業終了後、椅子・桶とも全て裏まで洗うことにしている。（再委託業者） 伝達いただいた翌日営業開始前に抜き打ちで現場確認したところ、ヌメリ等無く綺麗に掃除されている状況であった。 再委託業者には、申出があったことについては伝え、再度確認として、掃除を徹底していただくよう申し伝えた。
2、生活福祉資金 （修学資金借受者の連帯借受人・母親からの申し出） 償還の滞納があるとの督促の通知を受けたが、滞納になっている理由は社会福祉協議会の対応が悪いからである。 その対応とは… ① 2年前に、償還方法を振込用紙でな	業務内容を理解していない職員が不適切な対応を行ったものである。 わからない事項は確認をするべきであり、また、応対する際の言葉の使い方、選び方は大事である。（相談者に説

く、口座振替で行いたく手続きをしに来所した際、対応した職員に「ここは貸付するときの窓口だけだから、小白川に行ってけろ」と言われた。小白川の意味が分からず、何の手続きもできないまま放置された状況になった。 ② 今回督促の通知が届いたため、調べて貸付者である県社協に行ったところ、全ての手続き窓口は市社協になるので、市社協に行くように言われた。2年前と同じように別の所に行けということだった。 2年前に適切に対応してもらっていれば、滞納ということにはならなかったと思う。	明する場合、「県社協」を「小白川」と説明するのは不適切である) また、今回、相談を受けた県社協は、電話での問い合わせではなく来所であったわけであるので、直接説明し、口座振替依頼書を渡すことはできたはずである。 当時、対応した職員に対し厳重注意するとともに、再度、担当部署職員全体で対応の仕方を確認・共有する。なお、県社協に対しても、直接来所があった場合等は、柔軟な対応をとるよう求めることとする。
--	---