

# 苦情解決結果報告書

平成30年6月21日

第三者委員 様

事業所名:養護法人ホーム鮮雲荘

平成29年度に受け付けた苦情の状況について下記の通り報告致します。

## 記

受付年月日	申立者	苦情内容	解決年月日	解決方法
H30.5.2	入居者	朝早くから洗濯をしている人がいます。時間を守って欲しいです。	H30.5.9	入居者との意見交換をする対話会で、洗濯は朝6時30分からとなっていることを話す。
H30.10.10	入居者	一昨日泥棒扱いをされました。テレビのリモコン、リモコンの電池、テレビカードを盗ったと言われました。大事に見させていたでいるのに、泥棒扱いされ、怒っています。そんな馬鹿な真似をするわけないです。	H30.10.10	対話会の中で出た意見だため、その場で“あの人が盗ったのだと思う”“きっとあの人がやったんだ”等はつきりしないことは口にしないようにしましょうと入居者の皆様に話す。
H29.11.3	身元引受人 (長男)	本人の甥(戸籍上は甥だが実際は弟)より、本人へ義姉がなくなったので長男の電話番号を教えて欲しいと電話有り。本人が長男の電話番号を知らなかったため、長男の電話番号を甥へ伝えて欲しいと職員が頼まれる。職員が甥へ電話し、長男の電話番号を伝える。その後、身元引受人へ、上記について電話をする。 長男より下記の言葉あり。 ・今連絡しようと思っていました。 ・親戚二件から連絡が来ました。 ・クレームが来るから教えてなかつたんです。 ・教えてほしくないと話していました。 ・なんで教えたんですか？ ・電話番号を変えなければいけなくなりました。 ・責任者を出してもらえますか？	H29.11.10	11月3日(金) 当該職員が、長男に確認せずに甥へ電話番号を伝えてしまったことを謝罪する。また、本日は上司が休みであることを伝える。明日は上司が出番である為、明日以降の連絡になってしまうこと伝える。 苦情受付担当者が、当日長男へ電話をするが繋がらず。  * 電話番号を聞かれた時は、まず身元引受人に確認することを徹底することについて職員へ伝える。 11月4日(土) 苦情受付担当が長男へ電話をし、長男の了解を得ずに甥へ電話番号を伝えたことを謝罪する。長男は、「どうして電話番号を伝えたのですか？個人情報を出していいんですか？それでどうするんですか？」と言う。今後、このようなことのないようにすることを長男に話す。「葬儀等があるのでこのことについて後で電話します。」と長男が言って電話を切る。 11月10日(金) 長男からの電話を待っていたが来ないため、施設長が長男へ電話をするが繋がらず。19時近くに長男から、電話があり、「今回のことは大丈夫です。何かトラブルがあった時は、電話番号を変えるのでいいです。職員を怒ってしまったので、よろしく言ってください。」と言う。