

## 令和4年度 苦情解決実績

施設名	デイサービスセンター		
時期	令和4年9月		
種別	個人情報の取り扱い		
苦情内容	苦情解決対応		
<p>デイサービスを利用する夫を迎えに来た妻から、前回の利用時に預けた薬剤情報提供書（薬情）が戻ってきていないとの申し出があり、デイサービス内で探したが見つからず、他の利用者間違えて渡していないか電話して確認したところ、同姓の利用者に渡していたことが判明した。</p> <p>直ちに間違えて渡した利用者に謝罪して薬情を受取り、本来の持ち主へ薬情を返却するとともに謝罪した。</p> <p>申出人からは、薬情は個人情報であり、間違えて他人に渡すことは心外であり、このようなことが二度とないよう名前（姓・名）を確認してほしい旨の要望があった</p>	<p>再発防止対策として、職員2名により、1名が薬情の姓・名を読み上げ確認し、もう1名が収納するカバンの姓・名を読み上げ確認してからカバンに収納する工程を定め、職員全員で共有する。</p> <p>(第三者委員の意見)</p> <p>日頃からの個人情報に対する職員の認識が重要である。</p> <p>ちょっとした間違いでも、利用者に迷惑をかけるとお互いに嫌な思いをすることになるので、ゆっくり焦らずに皆で声を掛け合って確認してほしい。</p>		

施設名	ことぶき園
時期	令和5年2月
種別	職員の喫煙
苦情内容	苦情解決対応
<p>令和5年2月に、かほく市長寿介護課を通して、入所者のご家族より「ことぶき園の職員が外から見えるところでタバコを吸っている。面会時に対応した職員からタバコのおいがる。」との苦情があった。</p> <p>ことぶき園は施設内禁煙のため、屋外の敷地内で職員が喫煙する姿を目撃しあまり良い印象を持たれなかったものであり、また、タバコのおいなど受動喫煙対策も不十分であったことが苦情につながったものと思われる。</p>	<p>監督官庁であるかほく市からの指摘を真摯に受け止め、4月1日よりことぶき園を含め全事業所を敷地内禁煙とするとともに、休憩時間に敷地外で喫煙する場合にも人目につかぬよう、タバコのおいにも配慮するよう職員に周知徹底した。</p> <p>(第三者委員の意見)</p> <p>休憩時間であればよいが、勤務中に席を外したり、タバコのおいがしたり、吸わない人にとっては苦痛である。</p> <p>たとえ敷地外であっても、こども園も近いので、近隣から苦情が出ないように注意する必要がある。</p>