

平成 29 年度 苦情解決結果

社会福祉法人神戸中央福祉会

●特別養護老人ホーム山手さくら苑

年	月	申出者	内容	結果
29	6	家族	利用者の全身状態の低下に伴い、今後の方向性について、一度相談させていただきたいと電話で申し出たところ、急に電話で失礼であると言われた。	厳しい現実をお伝えしなければならない立場の職員は、相手の想いを十分理解した上で、直接会って話をすることを周知した。
29	8	家族	骨折事故の原因がよく分からず納得できない。	第三者委員会まで開催したが、明確な原因は分からず、家族と話し合いを重ね理解していただいた。

●山手さくら苑ショートステイ

年	月	申出者	内容	結果
29	5	家族	要センサーマットとなっていたのに使用しておらず、ベッドからずり落ちた。	謝罪のうえ、必要な情報が一目でわかる書式を作成し、利用開始時に確認することを職員に周知した。
29	6	利用者	看護師の浣腸の処置が悪い。	不手際があったことを謝罪し、同じ様なことが無いよう、自己研鑽を重ねていくことを約束した。
29	10	匿名の一般車両運転者	送迎車両の運転マナーが悪く、接触しそうになった。	運転業務に携わる職員に対して、あらためて施設の看板を背負っていることを自覚し、安全運転に努めるよう周知した。

年	月	申出者	内容	結果
30	3	家族	職員に思うようなケアをしてもらえなかったと言っているの で、その時の対応の仕方を教え てほしい。	対応した職員に確認 したが、申し出内容と 相違があった。しか し、利用者に不快な思 いをさせてしまった ことは事実として受 け止め、利用者の性格 やペースに応じた声 掛け、対応を心がける よう、全職員に注意喚 起した。