

平成 30 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
30	4	家族	ベッドに敷いてあったタオルケットが、注入液の湿潤により、汚染されたままの状態であった。	担当した看護師が汚染を確認していたが、交換も報告もしていなかったことを謝罪し、再発防止に努めることを約束した。
30	7	家族	「ナースコール対応時の職員の発言が怖かった。」と言っていた。	該当する職員に聞き取りを行った結果、話の内容には相違する部分もあったが、ご本人に不快な思いをさせてしまった事実に対して謝罪し、1対1の場面など、特に声かけに留意することをお伝えした。
30	10	家族	メイバランスを使用する際、もっと最後まで絞って、全量使用してほしい。	袋を確認すると、少量残っていたので、絞り方が甘かったことを謝罪し、最後までしっかり絞り切ることをお伝えした。
31	1	家族	母の排泄介助をお願いし、「はい」と返事があったにも関わらず、数分待っても対応してもらえなかった。	返事をした職員が、担当職員に伝えたが、他のご利用者の対応に時間を要し、すぐに対応できなかった事と、実行可能な具体的な返事を徹底することをお伝えした。

年	月	申出者	内容	結果
31	2	家族	居室清掃後、ベッドの配置やナースコールの位置がいつもと違っていた。	事実を職員間で共有し、同じようなことがないよう徹底することをお伝えした。

●山手さくら苑ショートステイ

年	月	申出者	内容	結果
30	5	家族	帰り時の肌着の着替えを持たせていたのに、着ていった肌着をそのまま着て帰ってきた。	荷物チェックや申し送り等、不十分であったことを謝罪し、再発防止に努めることを約束した。
30	5	利用者	14時ごろ、居室で休もうとすると、リネン交換や清掃が終わり、休みにくかった。	15時30分に帰られるため、次の方のために担当者が清掃してしまったことを謝罪し、今後は、ご本人に確認してから清掃することを約束した。
30	7	介護支援専門員	「排泄に関するケアを統一してほしい。」と本人から訴えがあった。	意思疎通が上手くできていなかったことも原因かもしれないので、これまで以上にご本人の希望に寄り添えるよう努めることを約束した。
30	7	家族	「夜間の停電時に断水し、水分補給をお願いしたところ、すぐに対応してもらえなかった。」と本人が言っていた。	対応した職員に確認すると、申し出内容と相違はあったが、不快な思いをさせたことは事実として受け止め、ご利用者の性格やペースに応じた声掛けを心がけるよう注意喚起した。

年	月	申出者	内容	結果
30	12	利用者	利用者同士が口論になり、職員が仲裁に入っていたが、騒がしくてゆっくりできなかった。	周りのご利用者に対する配慮が不足していたことを謝罪すると、ご本人からも「話が大きくなってしまって申し訳ない」と謝罪があった。

●山手さくら苑デイサービスセンター

年	月	申出者	内容	結果
30	5	家族	入浴していないのに、入浴サービスの料金が請求されていた。	入力ミスによるものであったことを謝罪すると、次月で相殺してくださいとのことであった。
30	7	介護支援専門員	居宅へ送る時間が大幅に遅れ、訪問介護サービスに支障が出た。	訪問介護の時間に配慮した順番になっていなかったこと、連絡ができなかったことを謝罪し、再発防止に努めることを約束した。
30	9	家族	迎えの予定時刻になっても、送迎車が到着しない。	当日は、台風のため休業となっていたが、前日の連絡の際、連絡が漏れており、あらためて謝罪した。

●特別養護老人ホーム 塩屋さくら苑

年	月	申出者	内 容	結 果
30	4	家族	前回、面会した時に車いすが汚れていたが、今回もまだ汚れたままだった。	月に一度、点検、掃除を行っているが、2週間に一度するようにし、普段から日々の業務の中で注意するよう心掛ける旨をお伝えし、謝罪した。

30	11	家族の知合い	塩屋王子クリニックで知合いと出会い、お母さんが塩屋さくら苑に入所していることを知る。後日、面会に来たがその入所者の名前が分からなかったことで面会させてもらえなかった。施設が家族に連絡を取って確かめるぐらいの配慮はすべきでは？との訴えがあった。	個人情報観点から、面会していただかなかった。後日、電話がかかってくる、何度もその話をされ（30分程度）、興奮していたため施設長に電話を変わって謝罪をするとともに理解していただいた。
30	12	近隣の方	細い道でさくら苑のワゴン車が通った時に道を譲ったが、挨拶もせず笑顔で同乗者と話しながら運転していた。どういう教育をしているのかという匿名の電話があった。	立腹しているため、気分を悪くされたことについて謝罪をし、連絡をいただいたことにお礼を伝えた。 事実確認するが、その場所に行った車はないとのことだった。さくらのマークがついていたという話だったのでクリニックの可能性も考えられる。

●塩屋さくら苑ショートステイ

30	8	家族	10:45、キーパーソンの妹より電話があり、「10:30の送りではないですか？」と言われたが、15時となっていたのでそのことを伝える。11:45に再び電話があり、同じことを伝えた。その後、すぐに姉が怒っていると連絡があり、本人を自宅に送るように言われる。キーパーソンは「ケアマネにしっかり伝えているのにこちらが勘違いしているように言われて。」と立腹していた。	電話で謝罪をし、すぐに本人を自宅へお送りした。その後、ケアマネジャーと連絡を取り確認するが、どうしてそのようなことになったのかよく分からなかった。が、とりあえず相談員とケアマネジャーが共に謝罪に伺う旨電話で伝えたが「来なくてよい。」とのことだったので、改めて電話で丁寧に謝罪を行った。
----	---	----	---	--

30	8	家族	ショートから帰って来た時、パジャマの上に服を着ていたとの連絡があった。	本人は自分で着替えをする方なので、確認できなかったことを伝え、謝罪を行う。今後は最終確認をしっかりとる旨を伝えた。
30	9	家族	ラジオ体操の時、座って体操しましょうと声をかけたが、すぐに立ち上がったので職員が駆けつけるも間に合わず尻もちをつくという事故があった。受診の結果、腰椎圧迫骨折と診断される。 家族より電話があり、「99歳の人に運動させるのですか？職員はついてなかったのですか？どうなっているのですか？」との苦情があった。	電話で事故発生時の状況、原因及び対応について説明して謝罪を行う。 その後、施設長と相談員が自宅に訪問し、改めてご家族・ご本人に謝罪を行った。
30	10	家族	8月請求分に差額が発生したため（面談で減額になると伺っていたが実際はできなかった）、電話で説明して納得いただいていた。が、後日「何でこんな金額になるんや。難しいことは分らんけど、納得いかへん。お宅が10万払えと言えれば払うのか？」との電話があった。	電話で説明を続けるが、納得していただけないため自宅に伺って説明をする旨伝える。が、「難しいから分からない。今回はお金入れとくから引き落として。」と言うことになった。 改めて、金額に相違があった件、不快に思わせてしまった件について謝罪を行った。

●塩屋さくら苑デイサービスセンター

30	5	匿名	「お宅の車の職員が、人の駐車場の真横で堂々と煙草をすっていた。非常識ではないか。本人にも注意をさせてもらった。」との電話があった。	電話対応をした職員が謝罪を行い、本人に重々注意をする旨を伝えた。 その日の内に、該当職員を確認し、勤務中は喫煙禁止であることを再確認してもらい、厳重注意を行った。
----	---	----	---	--

30	6	<p>家族 ケアマネジャー</p>	<p>帰宅した時、リハビリパンツではなくおむつのままだった、とケアマネジャーから連絡があった。</p> <p>家族に電話を入れると、「その上にパットはぼとぼとで。こんな状態で長いこといたかと思うとかわいそうで。」と言われた。</p>	<p>電話で謝罪をし、その日の事実確認をすると帰る直前の排泄ケアは行っていなかった。</p> <p>家族に電話をし、上記のことを報告し、本人自身にも不快な思いをさせたことを改めて謝罪し、今後はしっかり確認する旨を伝えた。</p>
30	10	<p>本人</p>	<p>20 日ほど前、朝送迎車から降りた時に転倒し、腰椎を圧迫骨折するという事故があった。</p> <p>そのことについて、その時の添乗職員から謝罪などの何の声掛けもないと看護職員に対して訴えがあった。</p>	<p>その時の添乗職員に確かめると、自分では謝罪もしたし話もしているということであったが、本人の記憶には残っていなかった。</p> <p>改めて、本人に対してお詫びの言葉を伝えた。</p>