

令和2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
2	6	家族	名前を書いていなかったが、使っていた電気毛布のカバーがいつの間にか他の入居者の尿バックのカバーに作り替えられていた。誰がそんな判断をするのか？組織として管理していないのか？	氏名不記載の物品については、しっかりと情報共有をして追跡していなかったことに対してお詫びをした。悪意はなかったとはいえ、勝手に判断してしまったことについては、名前の記入の徹底、不明物・拾得物の取扱い、時間を経た場合の処分の判断基準についてマニュアルを作成し、後日再発防止について説明をして改めて謝罪した。

●山手さくら苑ショートステイ

2	4	ケアマネジャー	娘様より、①義歯を装着してもらえているのか？(外した状態で帰ってきた)②口腔ケアをしてもらえているのか？(残歯に食物残渣が見られた)③更衣をしてもらっているのか？(持って行った下着を着て帰らなかった)と申し出があった。	職員に確認をする。①退所日は本人の拒否があったため装着できなかった。②おやつ以外は食後に口腔ケアを実施。おやつ後に退苑だったため食物残渣があった。③更衣をして帰っており、洗濯物を袋に入れ持って帰ってもらった。 上記のことをケアマネジャーと娘様にそれぞれ連絡をして説明した。また、こちらがしっかりできていなかったために嫌な思いをさせたこと改めて謝罪するとともに、今後改善できるところは改善し、ご家族に安心して使っていただけるようにする旨を伝えた。
---	---	---------	---	---

2	6	匿名	<p>当施設車両が、ポートアイランド、エバーグリーンのところで青信号を渡ろうとしていた妊婦の方にクラクションを鳴らして止まらせ左折した。怪我や接触はなかったが、危いと思ったので電話をした。</p>	<p>運転手に確認すると、横断歩道に差し掛かり左折し終わった時にハンドルのクラクションに手が触れてなってしまった、とのことだった。偶然とはいえ、音が鳴ってしまったこと、またそのような出来事があった時は相手に謝罪を行うべきだったことを反省点とし、今後の対応につなげていくこととする。</p>
2	9	ケアマネジャー	<p>最近はいつも同じ運転手が送迎してくれるようで、その運転手だといつも立腹して帰ってくる。本人に聞いても認知症では詳しいことが分からないが、ショートに行くのを嫌がるようで娘様が困っている。</p>	<p>運転手に確認するが、いつも普通に話をしており、特に覚えがないという。娘様に電話をし、送迎について謝罪をする。また、本人が不快な思いをされていたことについてもお詫びをし、今後の送迎については配慮させていただく旨を伝えた。</p>

●山手さくら苑デイサービスセンター

2	7	ケアマネジャー	<p>家族より、迎えに行った職員に対する苦情。①「どちら様ですか？」との呼びかけに無言。②玄関を開けると、挨拶もせずにおもむろに体温計を取り出し始めた。③その後も、声をかけることもなく、非接触型体温計を額にかざした。 以上の申し出があり、管理者からの謝罪を依頼されたとのことだった。</p>	<p>該当職員へ確認すると、その3項目ともきちんと対応したつもりであるとの返答だった。 家族に連絡して、職員の無礼をお詫びし、対応の不手際、教育ができていないことを謝罪した。また、今回対応した職員のみならず、全職員に対して今一度、言動や行動に関して厳しく指導を行い、同じことを繰り返すことのないように徹底すると約束した。</p>
---	---	---------	---	--

3	2	娘様	<p>連絡帳へ医療資材貸与に関する返却のお願いを記入したことに対しての苦情。仕事をしているので休みの日に用意をして返そうとしていたのに2日続けて書かれていた。一方的すぎる。また、付箋に書いて貼ってあったことについて、認知症の本人がはがしてしまうかもしれない。それと、これまで家族が連絡帳の申し送り欄に記入しても何の返答もなかった。家族としてはいろいろ協力しようと思っているが、デイサービス側の協力姿勢が全くない。</p>	<p>不在時に受電があったため、所属長が改めて2度返信するが通じず、留守電に入れる。その後、娘様より電話があり、一連の苦情を伝えられた。その1つひとつに対し、こちらの至らなさに対してのお詫びを申し上げた。</p> <p>今後は、仕事をしている家族の状況や事情を理解した上で、連絡帳へ記入する言葉やタイミング等に注意をしていくこととする。</p>
---	---	----	--	--

●山手さくら苑居宅介護支援センター

2	6	娘様	<p>認定調査で調査員に訪問してもらったが、訪問中様子がおかしかった。話しかけても返事をしない瞬間があったりして怖かった。1週間たっているが、まだ不快感が残るので連絡した。</p>	<p>調査に行った職員から聞き取りを行うが、本人はいつもと変わらず普通だったと言う。持病を抱えており、訪問時に体調面での変化があったと思われる。実際に苦情として上がってきたことで、訪問という密室になる業務は適切でないと考え、配置転換を行った。</p>
---	---	----	--	---

●特別養護老人ホーム 塩屋さくら苑

年	月	申出者	内 容	結 果
2	5	ご家族	右足の指の爪が剥がれてしまった事故報告時に、「入所時に注意するようお願いしていたのに防げなかったのか、以前はそうならないよう形成外科に連れて行っていたので、今後とも注意してもらいたい。」との苦情をいただいた。	爪が剥がれやすいことを職員に伝えきれていなかったこと、爪が伸びていたことに対する対応が不十分であったことを謝罪し、今後の対応策について説明し同意していただいた。
2	7	ご本人	「業者が部屋に入ってきたので、部屋が臭くなるから部屋に戻りたくない。」と申し出があった。	事情を詳しく傾聴すると、汚染物を扱う業者が部屋に入ってきたと思われていたので、設備点検の業者であったことを説明し、今後は、業者等がくる場合は丁寧に説明することを伝え、納得していただいた。
2	11	ご家族	胸のあたりにできた内出血の事故報告時に、「直接見たい」と希望され、後日、来苑され確認すると、報告内容と別の箇所にも内出血があり、その件については「なぜ報告がなかったのか」との苦情をいただいた。	別の箇所の内出血も同じ日に確認していたが、発見していた職員が申し送ることを忘れてしまい、事故報告時に漏れてしまったことを謝罪し、今後の対応策について説明し同意していただいた。
2	12	ご家族	「排泄介助頼んだが、介助までに時間がかかり、失禁してしまったようで、ショックを受けているようです。認知症でもあるので、全て事実かどうかわかりませんが、今後は配慮してほしい。」との依頼があった。	ユニットの職員に確認することも事実確認できなかったが、認知症により、日時が違っていたり、内容が多少違っていたりすることも考えられる。今後も、ご本人がそのような気持ちにならないよう配慮することを確認した。

●塩屋さくら苑ショートステイ

2	11	ご家族	「帰ってきたときの服装が服の上にカーディガンを2枚重ね着している状況でしたが、きちんと見ていただけているのでしょうか。パットも向きが反対でしたし、他の方の薬も持ち帰っていました。」との苦情をいただいた。	アセスメントの情報が、排泄・更衣等は自立となっており、ご本人に任せてしまっていた。しかし、ご家族からは「最近、できていたことができなくなりつつあるが、自分からはなかなか言えないので、積極的に声をかけてもらいたい。」との要望を受けていたため、最新の情報を現場のスタッフに伝えきれていなかった。 あらためて、そのことを謝罪し、最新の情報を現場のスタッフに申し送ることを約束した。
---	----	-----	---	--

●塩屋さくら苑デイサービスセンター

2	10	ご家族	「帰ってきたときの服装が肌着の上にベストを着ている状況でしたが、きちんと見ていただけているのでしょうか。誰も声掛けや見守りしてくれていなかったのでしょうか」との苦情をいただいた。	入浴の際、更衣時に見守りや声掛けができていなかったこと、利用開始時の服装の確認や利用時及び帰宅時の服装の確認など、観察、見守りができていなかったことを謝罪し、今後、二度と同じようなことが起こらないよう、観察、見守りを徹底していくことを約束した。
3	3	ご本人	他の利用者のいる前で、ある職員から「下痢をしている場合は、事前に伝えてほしい。状況によっては入浴できない場合もあります。」と強い口調で言われたとの苦情をいただいた。	聞き取りの結果、該当する職員は、強い口調ではなかったとのことであったが、受けた側がそのように感じたこと、他の利用者がいる前であったことから、ご本人に対し、生活相談員と該当する職員で謝罪した。また、ご家族にも電話で状況を説明し、あらためて謝罪したうえで再発防止を誓った。