

令和4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
4	6	長女様	面会を再開する際は慎重に、少なくともワクチン接種の有無等をしっかり確認するようにして欲しいと言っていたにもかかわらず、何の返事もないまま安易に再開されているのはどうしてかとの苦情を承った。また、面会場所も奥まったスペースであり、人の目がない所では誰がどのような行動をするか分からないので安心出来ない、もう2度とクラスターを発生させて欲しくないのご意見も頂戴した。	ご意見に対する返事が出来ていなかった事をお詫びし、その後面会に来られた際に、改めて上司と共に感染対策会議での内容やその前後の経緯を説明し、ご要望に沿う事が出来なかった事を謝罪した。また、面会場所を職員の目が届きやすい事務所前に変更し、ガウンや手袋等を着用して頂いた上で対面して頂く事で、感染リスクを下げるよう努める事とした。
4	9	次男様	受診の際、あまりに食べ物を食べようとしなないので驚いた、現在食事形態が粥ゼリー、キザミトロミとなっている事も知らなかった、以前から受診の度に爪が伸びっ放しで垢が溜まっており、口の中にも食べかすが詰まってネバネバしている事が気になっていた、放ったらかされているのではないのかとの苦情を頂戴した。	翌日に爪切りを施行。その翌日に採血を実施し、その結果からご家族へ IC を行う事となった。嘱託医からの病状説明の後、全身状態の悪化や認知症の進行から食事介助や口腔ケアが困難である事を説明。併せて、その中でもいかにご本人に負担なく支援させて頂けるかを前向きに検討している事を話し、ご理解を頂いた。また、爪切りを始めとした整容面での不備に関しては謝罪し、担当者を決めて定期的実施していく予定である事を伝えた。
4	11	次女様	面会終了後、おそらくカレーで襟元が汚れてカピカピになっていた、普段はともかく面会時	その場で謝罪の上、承った苦情をケース記録やサイボウズに記載し、今後面会時は整容の確

			くらはきれいな服に着替えて欲しかったとの要望を受けた。	認を怠らないよう、施設課内の職員に向けて周知を図った。
4	12	長女様、次男様	終末期に入っている母親が「痛い。」と訴える為薬を出してももらえないか看護師に尋ねたが、はぐらかすような答えばかりでまともに取り合ってもらえなかった、以前病院の付き添い時に現状についての説明を受けたが、それも一方的、かつ曖昧で、とても納得出来るものではなかった、もう少し利用者一人一人寄り添い、しっかりと状態を把握した上で、本人や家族の立場に立って説明してもらいたいとの苦言を頂戴した。	上司より当該看護師に、面談にて苦情の内容を伝え、ご家族の気持ちや求めておられるものは何かを問い掛けた。ご家族の意思の尊重と実際に行える支援との間でジレンマを感じているようであった。担当者からは、ご家族に不審や混乱を招いた事をお詫びした。また、既に看取りケア実施中であった為、施設課全体でご本人、ご家族に寄り添うきめ細やかなケアを考え実践する事で、信頼関係の回復に努めた。

●山手さくら苑ショートステイ

年	月	申出者	内 容	結 果
4	5	長男妻	痛み止めの薬が追加になり、セットして入れていたが、全部そのまま返ってきた。本人に「痛くなかった？」と聞いたら「ちょっと痛かった」って言うので、次もまた入れときますんでちゃんと飲ませてください。	看護主任に確認事実確認を行ったところ、「記憶にない。入っていたなら、定期薬と一緒に入っていなかったのでは、セットしなかったのであろう」との返事。ケース記録に申し送りとして記入していたが、確認されたかと尋ねたが、「把握していない。」との返事。 長男奥様にお詫びし、医務に周知を図ると伝える。
4	6	長女	退苑後に高熱が出て、救急搬送した。尿路感染により入院となった。連絡ノートに「自分では拭ききらないので、拭いてやってください。」と書いていたが、帰ってきた時に、パンツが半分	トイレへは、定時誘導以外にもご自身で行かれることもあり、職員が気づかぬうちに行かれていることもあり、拭き取りができていない時もあったと思われる。また、退苑前のトイレ

			しか上がっておらず、後ろに便が付着していた。連絡ノートには「排便なかった」と書いてあったが、本人に聞いたら『でたよ』と言っており、ちゃんと看てもらえていなかったのではないか。	誘導を怠っていたことは事実であり、お詫びする。
4	1	長女	退苑後、下肢浮腫顕著で、「痛い」と泣き出した為に救急搬送し、入院となった。入苑前の下肢の状態と比較したら明らかに浮腫増強している。連絡ノートにも決まり文句のように「体調お変わりなく…」と記載されており、両下肢浮腫に関する記載がない。入浴時には全身状態が観察できるのだから、介護と看護の連携を図って欲しい。 6月の利用後にも救急搬送をしており、帰宅後は何らかの健康障害があり入院している。今回の利用も不安がある。	ケース記録にも浮腫に関する記録はなく、介護職の入浴時の記録にもない。看護職も入浴時に異常があり呼ばれたら、確認しているが、呼ばれなかったので足までは見ていない。という事実があった。 娘様には、入浴時の全身観察を怠っていたことをお詫びし、介護と看護が連携できるような体制を検討していくと伝えお詫びする。

●山手さくらデイサービスセンター

年	月	申出者	内 容	結 果
4	8	匿名者	デいの送迎車について、「一旦停止を無視して通過した為、ぶつかりそうになった。クラクション鳴らすも知らん顔し、どんな教育しとんねん」と、苦情の連絡を受ける。	ドライバー本人に事実確認と、ドライブレコーダーの画像を確認。一旦停止ではなく、徐行であった。今後、交通ルールの徹底、周辺歩行者、車への配慮を行うよう指導する。

5	1	息子様	担当のケアマネジャーより、本日利用のはずだが、自宅前で転倒をされていた為、病院に受診へ来ているけど、迎えに行ったかの確認の連絡が入り発覚。本日出欠簿は休みとなっており、数日前にショート担当者から、予定の変更を聞いて反映させていた。しかし、フルネームで記載されていたにも関わらず、名字だけを確認し、同姓の方と間違えて欠席としてしまっていた。すぐに息子様へ連絡をとり、「前は利用じゃない時に迎えに来ていたし、どうなっとるんや」とお叱りを受け、お詫びする。	息子様へお詫びを行った後、当日は利用の予定だった為、受診後の利用をお受けする。今後、同姓の方の連絡を受けた時は、フルネームで確認を行う。
---	---	-----	---	--

●特別養護老人ホーム 塩屋さくら苑

年	月	申出者	内 容	結 果
4	6	ご家族	病院受診時の対応について、「同行した職員より、「とにかく早く来てほしい」との内容の発言があり、病院に到着すると、すでに入院の手続きが進められていた。その後、医師に確認すると、入院するほどのことではないと言われ、そこまで急がせる必要があったのか。」との苦情をいただいた。	同行した職員の「とにかく早く来てほしい」との内容の発言について謝罪し、入院の手続きについては、病院側から要求されたため、指示通り書類に記入してしまったことを説明したうえで、今後はご家族の心配・不安な気持ちに寄り添い、丁寧な対応を心掛けることをお約束した。
4	7	ご家族	ご利用者の要介護認定の更新の際、判定結果が要介護3から要介護4となったことに関し、「介護度が上がるかもしれないことに関して、事前に説明が	施設では、判定結果を確認するまで要介護度は分からず、安易に予測をお伝えすることによるトラブルも考えられるため、事前にお伝えしていないこと

			なかった。」との苦情をいただいた。	を説明したうえで、今後は更新時の流れや手続き等について、詳細を説明することをお伝えしご理解いただいた。
--	--	--	-------------------	---

●塩屋さくら苑ショートステイ

年	月	申出者	内 容	結 果
4	5	ご利用者	ご利用者の座り込み事故が発生した際、事故の様子を写真に撮ったことに対し、「写真を撮る前に、まずは助けるものではないか。」との苦情をいただいた。	事業所では、事故発生時（緊急対応が必要な事故を除く）に、ご本人の同意をいただいたうえで、事故の事実を写真に残していたが、その説明や同意をいただいていない状況で写真を撮ってしまったことを謝罪し、再発防止を徹底することをお約束した。
4	8	ケアマネジャー	「担当のご利用者が「7月に利用した時にとっても部屋の温度が高く、クーラーが効いていなかった。職員も誰も助けてくれなかった。」と言われていますが、事実でしょうか。」との苦情をいただいた。	7月8日～10日まで利用されており、7月9日15時頃、ご本人からの訴えによりクーラーの故障に気づき、居室を移動していただいたが、何時の時点で故障していたのか不明であったため、あらためて当時の対応と報告できていなかったことを謝罪した。今後は、訪室の際に室内の環境を細かく観察し、異常があれば早期に気づき対応させていただくことをお約束した。
4	8	同ユニットのご利用者	「同ユニットのご利用者から、昨日の夜、ナースコールを何度押しても誰も来てくれなかったと聞いたけど、本当なん」との相談が寄せられた。	当日の夜勤者からの聞き取りにより、「体調不良で対応できず、何度か携帯している端末でコールを切るだけの対応をした。」との事実が確認できたため、当該ご利用者及びご家族、担当ケアマネジャーに謝罪し、不適切ケアに関する報告を神

				<p>戸市に行った。</p> <p>その後、神戸市より介護保険サービス事業運営に係る改善措置について通知があり、指摘項目に対し改善を実施し、介護保険サービス事業運営に係る改善について報告書を提出した。</p>
4	9	ご家族	<p>「イクセロンパッチが2枚(2日分)貼られた状態で帰ってきたが、適切な管理をしてもらえているのか。」との苦情をいただいた</p>	<p>確認を徹底できていなかったことについて謝罪し、再発防止について、「貼る」「剥がす」のチェック表を作成し記録に残すこと、退所前のトイレ誘導時に最終確認を行うことをお約束した。</p>

●塩屋さくら苑デイサービスセンター

年	月	申出者	内 容	結 果
4	8	匿名希望	<p>「送迎車両とすれ違ったが、こっちが直進でそっちが左折で、思いっきり右に膨らんでから曲がろうとするから、衝突しそうになった。危ないからちゃんと指導・教育してもらいたい。」との苦情をいただいた。</p>	<p>当日の全運転手に確認するも、該当する職員を特定できなかった。しかし、地域には道幅の狭い道路が多いため、あらためて速度の出しすぎや対向車線へのはみだし等、迷惑行為がないように、全運転手に対し指導した。</p>
4	9	匿名希望	<p>「横断歩道を渡ろうとしたら、送迎車両が突っ込んできて、もう少しでひかれるところだった。」との苦情をいただいた。</p>	<p>該当車両の運転手に確認したところ、「歩行者を確認したため、横断歩道手前で停止したが、横断歩道までの距離が近過ぎたのか、突っ込んできたように感じられたのかもしれない。」とのことであった。</p> <p>匿名のため電話口のみの謝罪であったが、当該運転者だけでなく、全運転手に対し、あらためて安全運転を指導した。</p>
4	11	地域住民の方	<p>「送迎車両がマンション敷地</p>	<p>該当車両の運転手に確認した</p>

			<p>内に停車しており、通行できなかった。移動してほしいと依頼したところ、送迎車両の運転手に「バックして」と言われたが、慣れていない場所でバックできずにいると、「免許もったんか」と怒られた。運転手にどんな教育をしているのですか。」との苦情をいただいた。</p>	<p>ところ、「歩行不安定な方を介助して部屋までお送りした後、クラクションを数回鳴らされ、移動しようと協力（バック）を依頼したが、移動していただけなかったため、カットとなり「免許もったんか」と発言してしまった。」とのことであった。当該運転手には、他の車の通行の支障にならない場所への駐車を徹底することと、言葉遣いに注意するよう厳重に指導し、その旨を地域住民の方にお伝えした。</p>
--	--	--	--	---

●塩屋あんしんすこやかセンター

年	月	申出者	内 容	結 果
4	9	ご家族	<p>「担当ケアマネジャーに連絡したが、休み等で不在のため、後日、連絡すると言っておきながら折り返しの連絡がない。もう相談しにくい関係になっているため、ケアマネジャーを変更してほしい」という苦情をいただいた。</p>	<p>折り返しの電話をしていなかったことを管理者から謝罪した後、引き継いで担当できる居宅介護支援事業所が見つかったため、引き継ぎの手続きを迅速に行うことをお約束した。</p>