

令和5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
5	4	ご家族	ショートステイの利用を経て特養へ入所となったご利用者で、入所契約時に看護師から説明を受けた際に「食後すぐにソファで寝るのはリスクが高いので禁止」「検査して薬を増やしていく」「特養に入所すれば施設のやり方によって変わる」と言われたが、事前に特養に入所してもショートとほとんど生活は変わらないと聞いて安心していたのにかなりショックで、可能であれば入所を取りやめようかとすら思っているとの苦情を頂戴した。	その場で謝罪の上、事実確認を行い、後日面会時に施設で生活されるリスクについて重視した説明を行ってしまったことに対して、該当職員より直接お詫びをした。
5	4	ご家族	面会時にご利用者が、「ベッドに放り投げるようにして寝かされた。私ら荷物と違うので」と泣きながら訴えられていたとの苦情を頂戴した。	その場で謝罪の上、該当職員に聞き取りを行った。職員自身にはそのようにしたつもりや覚えも無かったが、そのように受け取られてしまった原因や状況について振り返って話し合い、改善方法について指導を行った。該当部署の全職員に今回の苦情内容と再発防止策の周知を行った。
5	6	ご家族	外出時に爪が伸びてひざ掛けがかなり汚れていた。せめて面会時だけでも整容して欲しい。また、義歯も使用していないのではないか。義歯と爪だけはきちんとしてもらいたいとの苦	外出予定の情報がしっかり伝わっておらず、介護タクシーを待たせていた為、時間が限られており整容が完全にできていない状況だった。謝罪の上、該当部署に今回の苦情内容を周

			情を頂戴した。	知し、再発防止策について具体的な意見の収集を行った。
5	7	匿名	施設の南側にある交差点で、施設送迎車両が南から北へ縦断する為一旦停止し、同時に自転車に乗った親子が東から西へ横断する為一旦停止していた。お互いに同時発進する形となったので施設送迎車両が停止し、自転車通過後に施設に戻ると、後から自転車に乗った親子が施設の駐車場に來られ、「子どもも同乗しているのにどっちが優先だと思ってるのか。これからどのように教育するのか、今回あったことと教育した内容をホームページに掲載してもらいたい」との苦情を頂戴した。	その場で謝罪の上、別日に運転業務を行う職員を対象に、安全運転についての研修を実施した。また、施設ホームページに研修を実施した旨と、今後の安全運転についての取り組みを掲載した。

●山手さくら苑ショートステイ

年	月	申出者	内 容	結 果
5	4	担当 CM	姉より連絡があり、「昨日帰ってきた時に下肢装具を装着しておらず、足を見たら腫れているから受診しようかどうかと思っている。」との連絡があったとのこと。姉に架電し、お話を伺うと、「本人がつけんでええっていうたからって、本人は何もわからへんのに。それで足見たら腫れていたから。(装具を)外すっていったら、お風呂の時でしょ。それやったら丸1日つけてなかったんやったら	担当 CM と共に足の状態確認の為、自宅を訪問する。下肢装具を装着していただかなかったことについてお詫びする。右第1趾足先に発赤あるが、熱感は見られず。姉曰く、「足背と足底も腫れている」とのこと。受診については、対応させていただくが、受診に際しては健康保険を使わせて欲しい。利用中の怪我については、健康保険は適応であり、自己負担分については、施設が負担すると説明する

			<p>ねえ。怖いわあ〜と思って。」と仰られた。また訪問PTが、「『心配やったら受診されたらどうですか』って言うから、そうなら人を貸して欲しい。それで、健康保険は使わせへんからね。初診料から何から全部みて欲しいねん。」と仰られた。</p>	<p>が、「県にバレたら怒られるから嫌や」「健康保険なんか安いもんや。」という主張を繰り返され頑なに拒否される。担当CM も一緒に説得に当たっていただけ、受診対応を条件にご了承いただく。かかりつけを受診し、検査を行うが、骨折はなく、「爪白癬と陥入爪がみられるので、軽い炎症を起こしているのではないか」との診断結果で、主治医が姉に架電され、病状説明がなされた。帰宅すると、姉より「爪やったら関係なかったやんね。ごめんね」とお詫びの言葉があり、受診時の自己負担分についても、「装具関係ないからはろとくわ。」と仰られ、お支払いいただく。</p>
5	5	担当 CM	<p>自宅を訪問したところ、次女様より、「帰ってきて右足首の腫れと親指の爪の内出血があった」と仰られており、次女様が施設に電話するべきか迷っておられる。との連絡を受けた。</p>	<p>自宅を訪問し、足の状態を確認させていただく。右足首の裏側の腫れと右第1趾の爪の内出血を確認する。記録上、いつから腫れや内出血になっていたかは確認できなかったと説明し、お詫びする。ただ、4/29の入浴時に右第2趾の剥離がみられていることから、剥離ができた時に、右第1趾も何らかの原因で内出血を起こした可能性がある事を説明する。こちらで、受診の対応をさせていただくと提案するが、ご本人がくねくねと足首を動かされている様子を見て、「受診しても、通わなあかんようになったら困る</p>

				し、受診しても、湿布と痛み止め様子を見るしかないやろし、これだけ動かして大丈夫なんやったらいいです。家で痛み止め飲ませて湿布貼って様子を見ます。」と仰られた。
5	5	長女 担当 CM	<p>① 「さっき帰って来たんですけど、夜の薬そのまま入って返ってきてるんですけど、何かあったのかなと思って。何もなくて、ただの飲み忘れだったらいいんですけど。」と仰られた。</p> <p>② 翌日、担当 CM から上記の件と、『夕食後に歯磨きをしようとしたら、義歯が入っておらず、義歯ケースに入ったままになっていた。恐らく、晩に外して、そのまま入っていなかったのではないか。』と仰られていた。いづれも、命に係わる可能性があります。このような事がないように現場に伝えて下さい。今までこのような事がなく、しっかり対応してくださっていたので、いきなり二つもミスが重なり、ご家族もショックを受けておられる。」との連絡を受けた。</p>	<p>① について 配薬 BOX の薬のチェック担当の看護師が、配薬表には、薬の記載があるが、配薬 BOX にセットされていない事に気づき、薬担当であった看護主任に確認したところ、「ない。」と即答されたので、配薬確認表に「×」印をつけた。結果として、夕食後薬が与薬されなかった。</p> <p>② について 夜勤者が、朝食後の口腔ケアを行い、義歯を再度装着していただくとするが、拒否があり、装着できず、義歯ケースにしまったが、日勤職員への申し送りを失念しており、昼食は義歯を装着せずに召し上がられた。昼食後の口腔ケアを行った職員が、義歯がケースに入っている事に気づいた。義歯を装着していただくとしたところ、拒否がみられ、「帰るのでつけなくてもいいか」と思い、荷物にしまったしまった。これにより、おやつも義歯を装着せずに召し上がられた。</p> <p>① ② についての調査結果を長女様と担当 CM に報告</p>

				し、お詫びする。
5	10	担当 CM	帰宅後に嘔吐されたとヘルパーより連絡があったが、どういう事なのか詳しく知りたい。	当日、朝から嘔吐が複数回あり、血圧が190台と高値であった。特変時は、看護部門、介護部門からそれぞれ、相談支援部門へ報告を行う事がマニュアル化されていたが、いずれからも報告がなく、ご家族へ体調不良の連絡ができていなかった。職員から聞き取りを行い、担当CMへ経過を報告する。また、翌日、ご家族へ架電し、その後の体調を確認する。「受診をしたが、何もないってことで帰って来てます。」とのことで、ご心配をおかけしたことをお詫びする。また、ご家族とのやり取りを担当CMへ報告する。

●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
5	12	匿名	事務所へ連絡が入る。「二宮町で駐車場から出ようとした時に、おたくの車が出ようとしていたの分かるのに、入って来て、その乗っていた人も降りしよった。もし緊急で出なあかん時も、その人が降りるまで待ってけちゅうんか。どういう教育しとんねん」と言った内容。折り返しの連絡を入れるかの問いには答え	担当した送迎車に確認を行う。二宮町の行き止まりの道に入る所で、入る前にその車を確認したが、車がバックして下さった為、入っていいと判断した。また、少し広い所で、奥に居た車に出て行こうと車を寄せたが出る素振りがなかった為、降車介助に至った。 今後は、中に車がいる時は、

			ず、電話を切られる。	出て頂くまで待つようにする。また、相手がバックして下さったとしたら、入っても良いが、必ず車に出て頂く事を優先するように伝える。
6	3	担当CM	お婿様より、本人がデイから帰ってきた時、「たくさん書類にサインをしたが、何のサインかわからない」と訴えがあり、変わっていない様子だった。その為、「こういう書類にサインを頂きました」と連絡帳にでも書いておくのが筋ではないかと立腹されており、この内容をデイへ伝えて欲しいと言われたとの事。	お婿様へ連絡し、署名をして頂いた内容を伝え、本人様の理解ができるかと判断してしまった事が、こちらの判断ミスであることを伝え、お詫びする。「さくら苑さんにはいつもお世話になっているから、必要な書類にサインをただけやと思うから、どうこうを言うんやないけど、本人も分からなくなっは来ているから、どんな書類にサインをしたか教えてもらいたかった」と伺う。今後は、ご家族様へ連絡し、書類を更新していく事を伝え、今回の書類は説明を行い、改めて家族様からご署名を頂いた。

●特別養護老人ホーム塩屋さくら苑

年	月	申出者	内 容	結 果
5	12	ご家族	ご家族から依頼のあった特殊な肌着を着ていなかった。また、着ていた肌着が汚れており、「きれいな肌着を着させてほしい。」との苦情をいただいた。	特殊な肌着の着用については、あらためて周知徹底するとともに、忘れた場合でもチェックできる対策を検討すること、肌着の汚れに関しては、漂泊しても落ちない場合は、購入も含めてご家族に相談することをお約束した。
6	2	ご家族	ご利用者の容態が悪く、日中に状況を伝えていたご家族から夜勤時間帯に連絡があり、「現	あらためて、担当職員が電話対応可能な時間をお伝えし、ご理解いただいた。

			<p>状を担当職員に確認したい。」とのことであったが、宿直者が夜勤者に電話をつながなかったことに対し苦情をいただいた。</p>	
6	3	ご本人	<p>「職員に殴られた。」との訴えがあった。</p>	<p>虐待疑いということで直ちに神戸市に連絡し、指示を仰いだ。</p> <p>最終的には、高齢者虐待は確認されなかったが、改善措置について通知があり、改善報告書を提出した。</p> <p>ご本人にご家族に対しては、あらためて謝罪した上で、改善報告書の内容を伝え、再発防止を徹底することをお伝えし、ご理解いただいた。</p>

●塩屋さくら苑ショートステイ

年	月	申出者	内 容	結 果
5	5	ケアマネジャー	<p>「ご利用者宅を、退職した介護職員が訪問したようである。」との相談をいただいた。</p>	<p>退職した職員でもあってはならないことであり、あらためての謝罪と経緯の説明を申し出たが、対象のご利用者のご家族からは、ご利用者とその職員の問題なので必要ないとのことであった。事業所としては、あらためて個人情報の取り扱いや守秘義務について周知し、誓約書を交わす際に、具体例を出して説明し、再発防止に努めることをお約束した。</p>
5	5	ご家族	<p>「ご利用者が帰宅後に持参したかばんの中を確認すると、いつも小物を小分けして入れてくれているのに、今日は小物が</p>	<p>職員間で情報共有が図れておらず、小分け用の袋を紛失させてしまったことを謝罪し、再発防止に向けて、入・退所時の担</p>

			無造作にそのままの状態が入っていた。小分け用の袋はどこにいつってしまったのか。」との苦情をいただいた。	当職員間で緊密に連携することをお約束した。
5	6	ご家族	「持参予定のお薬を準備していると、前回分のお薬が1錠残っていたが、しっかり服薬管理してもらえているのか。」との苦情をいただいた。	単純な確認漏れであったことが確認できたため謝罪し、飲み忘れによる健康被害についてもあらためて周知し、ダブルチェックにより再発を防止することをお約束した。
5	7	ご家族	「前回利用時に、トイレ誘導をお願いしようとナースコールを押して夜勤職員を呼んだら、おむつの中でして大丈夫です。と言われ、トイレ誘導してもらえなかったらしいのですが、本当なのでしょうか。」との相談をいただいた。	確認したところ、特別養護老人ホーム所属職員が、アセスメント不足により、トイレに行けるご利用者ではないと思い込んでいたため、あらためて謝罪し、職員間で情報共有を図り、間違ったケアにならないよう取り組むことをお約束した。
5	11	ご本人	「ケンケン言うてうるさい」と職員に言われたとの苦情をいただいた。	該当する職員に確認したところ、「仕事が忙しくイライラしていたため、そのようなニュアンスの発言をしてしまったかもしれない。」ということであったため、あらためてご本人に謝罪し、該当する職員への指導・教育を徹底し、再発防止に努めることをお約束した。
5	11	ご本人	「さっき来てくれた子、介助が雑やし嫌やわ」「ここ(頭を指さし)痛いわ」との苦情をいただいた。	該当する職員からベッド上で介助する際、勢い余ってベッドフレームに頭頂部が接触したことを既に報告を受けていたため、直ちに謝罪し、たとえ業務に追われているような状況であっても、常に丁寧なケアを心がけるよう指導・教育したことを報告した。

5	12	地域住民の方	匿名の方より、「送迎車両が一旦停止をしないで走っていった。運転手にちゃんと教育してるんですか。」との苦情をいただいた。	<p>該当車両の運転手に確認したところ、「一旦停止したつもりだが、車両をじっと見つめている歩行者がいた。」とのことであった。</p> <p>当該運転手には、誰が見ても分かるよう一旦停止を徹底することと、事業所所有の車両であることに対し責任を持つよう指導・教育し、他の運転手も含め、安全運転の実践を心がけるよう周知徹底した。</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
5	5	地域住民の方	匿名の方より、「送迎車両に遭遇した時、すれ違えないためバックしたが、本来、そちらが下がるべきだった。別の場所に停めて迎えに行くとか、小型車両で迎えに行くとか、安全面に配慮してほしい。」との苦情をいただいた。	<p>該当車両の運転手に確認したところ、「ご利用者の送り出しヘルパーがおり、そのヘルパーの指示を優先し運転してしまった。」とのことであった。</p> <p>一般車両と遭遇した時は、一般車両が優先であることを周知徹底し、地域住民の皆様には迷惑がかからないよう心掛けることを事業所所属ドライバーに確認した。</p>
5	7	地域住民の方	匿名の方より、「今までも3回ほどあってんけど、道路をふさいでるんやんか、後ろに下がったり、配慮する気はないんか。」との苦情をいただいた。	<p>該当車両の運転手に確認したところ、「今日のご自宅の中まで職員が入って対応することがあり、いつもより停車する時間が長くなってしまい、車両をじっと見つめている歩行者がいた。」とのことであった。</p> <p>いつもと違った対応であれば、車両を迷惑がかからない場所へ移動して停車するなど、地域</p>

				住民の皆様にご迷惑がかからないよう心掛けることを、あらためて事業所所属ドライバーに確認した。
5	8	ご家族	「20分ぐらいに帰ります。と連絡もらったけど、5分も経たないうちに帰ってきた。こっちも予定があるので困る。」との苦情をいただいた。	謝罪の上、「今後は間違いのないよう、〇〇時〇〇分頃、到着します。と具体的な時間をお伝えすることをお約束した。