

## 令和6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
6	5	長男様	長男様より「居室の窓やサッシの汚れがひどく、清掃が行き届いていない。他の家族からも同様の指摘があるようで常態化しているのでは」と苦情を受けた。母が自身で掃除できないため代わりに行いたいとの申し出があり、施設側としては清掃は職員や業者が担うべきだが、現状管理が不十分であったことを認めた。	長男様が来苑し実際にサッシ清掃を行われ、職員の認識不足により本来不要な負担をかけたことを謝罪。サッシは長年清掃対象外であったが、衛生面や見た目からも改善が必要と判断。例年行っている、業者による窓掃除にサッシを含めるよう依頼し、年度末に実施した。また、日常的な整理整頓や環境整備についても職員の意識を高め、継続的に取り組む方針とした。
6	6	次女様	長女様夫妻・次女様夫妻が揃いロビーで医師の説明(インフォームド・コンセント)を待つも、予定時刻になっても来苑せず。家族からは「今日の15時と聞いたのに」「都合を合わせて来ているのにどういう事か」と強い不満が寄せられた。看護師と医師の間で日程確認が不十分で、双方の認識が食い違っていたことが発覚。	医師と家族双方に確認を重ねたが当日の対応は叶わず、翌日に改めて実施することで了承を得た。翌日、課長・看護主任らが立ち会い謝罪と説明を行い、インフォームド・コンセントを実施。経緯は曖昧な部分も残るが、ご家族に多大な迷惑をかけたことを反省。今後は日時を文書等で明確に残し、直前の再確認を徹底して再発防止を図る方針とした。
6	6	次女様	次女様より「嘔吐で汚れた衣類がタンス上に畳まれたまま置かれており、消毒もされていないようで悲しくなった。入浴や着替えも不十分に感じ、母が同じ服を着続けているように見えた。さらに看護師が家族の前	衣類については消毒処理がされていた可能性もあるが、確認が不十分で誤解を招いたと謝罪。入浴・更衣に関しては週2回実施していたが着回しにより同じ服を着ている印象を与えたことを説明。衣類処理の不

			で『今日はずねらないで下さいね』と声掛けしたことに強い不信感を覚えた。最期の時期だからこそ、清潔で尊厳のある対応をしてほしい」との苦情が寄せられた。	備と併せ職員へ聞き取りと再発防止を徹底することとした。また看護師の発言は配慮に欠ける接遇と判断し、看護主任より指導を行うと伝えた。後日、看護師の言動について改めて役職者から謝罪を行った。
6	6	次女様	次女様より、退苑時の荷物に、職員個人の書類や施設の空スプレーボトルが混入していたことを指摘される電話を受けた。さらに返却された私物のTVについてはアンテナケーブルを接続する端子が根本から破損しており、使用不可になっているとして不満を訴えられた。ご家族は、退所時の物品管理や取り扱いの雑さに対し、苦情を訴えられた。	ご家族宅へ直接訪問し、混入した職員の書類や施設のスプレーボトルを回収した。混入については、清掃業者が清掃時に移動させ、そのままご本人の荷物の近くに置かれてしまい、中身を確認できていなかったことが判明。TV破損については破損時期は不明だが、居室移動時の取り扱いが原因と推測。施設としては謝罪の上、同等のTVを購入し持参。物品管理・取り扱いの徹底や、破損時の報告・注意喚起の必要性を職員間で再確認することとした。
6	10	長女様	面会を行っていた利用者家族が、面会時に飲食を伴っていたことについて、同室のご家族より「面会中の飲食は禁止のはずなのに許されていた」「マスクを外して一緒に食べていた、感染の危険がある」「規則を守って我慢している自分たちが不公平だ」と強い口調で苦情が寄せられた。施設の対応の甘さや、掲示物を無視している家族への不信感が重なった結果の訴えとなった。	苦情を受け、差し入れ内容を確認し、施設側の判断が不十分だったことを謝罪。双方の家族間で口論も生じたが、最終的に互いに理解を示し収束した。施設としては今後、持ち込み食品や面会時の飲食に関する基準を明確化し、職員間でも統一した対応を徹底する必要性を確認。職員立ち会い下での限定的飲食容認など、利用者の楽しみと安全の両立を図れるルールづくりを検討し、職員・ご家族に周知した。

7	1	長女様	居室面会時、奥様と長女様から「タンス内に使用済み尿取りパッドが入っている」と指摘を受ける。床頭台や他利用者の居室でも同様の状況が確認され、職員に経緯を確認したが明確な説明は得られなかった。	不要なパッドや物品を撤去し、次回面会時に改めて謝罪。職員間でパッド管理や廃棄方法の改善案を共有し、居室タンスを使用せずカート管理、定期チェック、注意喚起表示など具体策を決定。職員の手間軽減のために私的判断で居室の備品を使用したことが問題であり、今後は排泄委員会等で再発防止策を検討し、職業倫理の再確認を促す方針とした。
---	---	-----	--	---

●山手さくら苑ショートステイ

年	月	申出者	内 容	結 果
6	7	担当 CM	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 服を着替える時に痛い</li> <li>② シャワーの温度を確かめてからかけて欲しい</li> <li>③ 「冷えピタ」を持って行っていたのに「ない」と言われた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 更衣を対応した職員に確認したが、痛みの訴えがなかったため、記憶にない。</li> <li>② ご本人に温度を確認したが、補聴器をつけておられない為、聞こえていなかった可能性がある。シャワーの温度が使用中に変化することがある。</li> <li>③ 鞆の中を確認したが、見つけられなかった。夜間だったので、見落とした可能性がある。</li> </ul> <p>長男様に上記説明し、お詫びする。</p>
6	12	ご主人	寒いのにズボンを履かずにパッチ1枚で帰って来た。ズボンが汚れていた為かと思ったが、汚れているような感じはない。もし汚れていたとしても、施設の物を貸し出すべきなのに、なぜこのような事になったのか。	分厚いパッチだった為、ズボンだと勘違いし、荷物チェック時にズボンにチェックを入っていた為、退苑時のチェックでも気づく事ができなかった。また、私服の場合は、更衣時に、脱いだ衣類と替えの衣類をマ

				<p>ツチングするが、それを怠った為、ズボンの持参がない事に気づけなかった。更衣を担当した職員も、パッチをズボンと勘違いした。数名の職員に聞き取りを行ったが、皆、「ズボンは履いていた」という認識であった。ご主人に上記説明し、お詫びする。</p>
--	--	--	--	--

●居宅介護支援事業所山手さくら苑

年	月	申出者	内 容	結 果
6	11	ご本人	<p>本人より、ケアマネを交代して欲しいと要望があった。主治医の訪問時間について病院から連絡が来なかったと立腹し、「ケアマネからの連絡がなかった」と不満を表明。担当者会議の時間は事前に奥様に伝えていたが、「言い訳は聞きたくない」と怒りを続けた。感情の起伏が激しく、奥様も含め精神的に不安定な状態であり、情報伝達の誤解が苦情の背景となった。</p>	<p>事業所で協議のうえ、担当ケアマネの交代を決定。主治医の訪問時間は事前連絡済みだったが、誤解が生じないように、今後は訪問診療の予定を本人・家族に明確に伝える体制を強化。また、在宅支援を受ける奥様を含め、精神状態の不安定さを想定し、情報伝達や対応に細心の注意を払う方針とした。</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
6	7	ご家族	<p>ご家族から「特定の職員の声掛けが、利用者や家族に寄り添っていない。心がないような感じを受ける。」との苦情をいただいた。</p>	<p>申出者に謝罪の上、特定の職員だけの問題ではないので、あらためて職員全体に、丁寧な声掛け・態度について周知徹底することをお伝えし、ご理解いただいた。</p>
6	9	ご家族	<p>ご本人からご家族に対し「家事活動をしていると、特定の職員</p>	<p>申出者及びご本人に謝罪し、関係者からの聞き取りを行った。</p>

			に怒られたり、手伝わせてもらえなかったりして辛い思いをしている。」といった内容のLINEがあったとの苦情をいただいた。	その後、苦情解決委員会を開催し、対象職員への継続した指導・教育、対象職員のユニット移動、所属部門の早期問題解決体制の整備を決め、申出者及びご本人にお伝えし、ご理解いただいた。
6	10	ご家族	ご家族から「母が、特定の職員で怖い人がいる。昨夜も夜中に失禁して怒られたといっていました。どうなっているのでしょうか。」との苦情をいただいた。	申出者及びご本人に謝罪し、関係者からの聞き取りを行った。対象の職員には、自分にそのような気はなくても、相手がどう感じておられるのか、あらためて自分の声掛けや態度を見直すように指導し、申出者及びご本人に対しては、第三者から見ても適切な丁寧な声掛け・態度を心がけることをお伝えし、ご理解いただいた。
7	3	ご家族	ご家族から「母に面会の際、尿臭がしたので、その場にいた職員におむつを交換してほしいとお願いしたが、さっき換えたところです。と言われた」との苦情をいただいた。	申出者に、対象のユニット全職員に聞き取りを行ったが、事実確認できなかったことをお伝えし、今後も定期交換以外に、必要に応じておむつ交換することをお約束した。

●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
6	10	地域住民の方	地域住民の方より、「軽四の送迎車両が凄い勢いで走っていた。」との苦情をいただいた。	申出者に謝罪し、該当車両の運転手に確認したところ、「心当たりがない。」とのことであった。 当該運転手には、誰が見ても分かるよう安全運転を徹底することと、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。
6	10	地域住民の方	地域住民の方より、「送迎車両と接触した。怪我はないが、走行について注意してほしい。」との苦情をいただいた。	申出者に謝罪し、該当車両の運転手に確認したところ、「心当たりがない。」とのことで事実確認できなかった。 当該運転手には、誰が見ても分かるよう安全運転を徹底することと、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。
6	12	ご家族	ご家族より、「連絡帳に、導尿時に協力動作がない、食事介助を要するといった内容が記載されており、これだけ手がかかっていますということをおっしゃっている気がして精神的に負担となりました。もう少し家族の気持ちに配慮した対応をお願いできないでしょうか。」との苦情をいただいた。	申出者に謝罪し、関係者からの聞き取りを行った。その後、苦情解決委員会を開催し、苦情解決責任者があらためて謝罪し、今後の対応について確認させていただくことを決め、すべてのサービス利用者及びご家族に対し同様のことが起こらないよう、連絡や報告の際は責任者が内容を確認すること、相手の気持ちに寄り添った対応を心がけること、対応については、速やかに誠意を持って対応することをお約束し、ご理解いただいた。
7	1	ケアマネジャー	ご家族より、担当のケアマネジャー宛に「持ち帰ったバスタオルでリハビリパンツと尿取りパッドが包まれていた。どうなっているのでしょうか。」と電話があったとの苦情をいただいた。	申出者及びご家族に謝罪し、当日勤務していた全職員に聞き取りを行ったが、事実確認できなかったことをお伝えし、今後は再発防止のため、汚染物はその場でゴミ箱に入れること、持ち帰る手荷物の中身を必ず確認することを徹底することをお約束し、ご理解いただいた。