

2019 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 塩屋さくら苑

年	月	申出者	内 容	結 果
19	7	家族	<p>入居者の左腋窩から左側胸部の広範囲に渡り内出血が認められ事故報告書が挙がっていた。家族にも報告をしていたが、来苑して実際に見ると内出血痕が思っていたよりひどく、対応の仕方に不信感を抱いて苦情となった。また、これまでいくつかの対応に不満を持っていたことなども含めて訴えられた。</p>	<p>謝罪を行い、どうして起こってしまったのかを検証して改めてお伝えすることとした。事故につながった原因をいろいろ考える中で、機械浴を使用する時のベルトによる圧迫を特定し、実際に機械浴を使ってシュミレーションを行った。改めて家族に来苑していただき、施設長を交えて話し合いを持つことで理解をいただいた。また、その時に部屋のクーラーが汚れていることを訴えられ、後日業者に依頼して解体清掃を行った。</p>
19	11	家族	<p>入居者の部屋にあるコップがヌルヌルしていて汚かった。ちゃんと洗っていつも清潔にしてほしい。</p>	<p>事実確認すると、食事や洗面に使うコップではなく、普段使うことがほとんどないコップのため洗浄を怠っていたことが分かった。改めて電話で謝罪し、このようなことがないようにしていく旨を伝えた。</p>

●塩屋さくら苑ショートステイ

19	7	匿名（男性）	<p>塩屋さくら苑の車のナンバーと場所を言い、「道狭いんやから対向車が来たら運転緩めるなり止まるなりしろや。」「ミラーが当たったがそのまま行ってしまった。」「お宅の車、目立つのにもいつも運転が荒い。」と電話での苦情があった。</p>	<p>通話中、ずっと謝罪を行った。責任者から改めて連絡する旨を伝えるも「それはいい、今度から気をつけてや。」との返答だった。</p> <p>送迎に行った運転手に確かめると、ミラーがこつんと当たったのは事実で、対向車はスピードを出して行ってしまったのでこちらも止まらなかったとのことだった。このような事実があったにも関わらず報告を怠ったことを含め、厳重に注意を行った。</p>
19	8	家族	<p>ショートから帰って来た時に本人から聞き、受診して右足第二趾を診てもらった。何があったのか詳しく教えてほしい。本人は透析をしているので、ちょっとした傷が命に係わる可能性がある。できれば事前に連絡が欲しい。とのことが、退所して3日後の再入所日に持参した手紙に書かれていた。</p>	<p>右足第二趾外傷の事故報告書が拳がっており、相談員に伝言していた。しかし、休みの関係などで家族への連絡ができていなかった。また、入所時に手紙を確認した時も相談員が不在だったため、看護主任が家族に連絡を行い、事情を説明して謝罪を行った。</p>
19	11	家族	<p>居室のエアコンに黒カビがついていてふき取ったが、中の方まではしていない。以前、家でも呼吸器系の病気になりかけたことがあって心配している。</p>	<p>確認するとエアコンの内部の方は黒ずんでいた。謝罪するとともに清掃していく旨を伝える。後日、業者によって解体・清掃を行った。</p>

●塩屋さくら苑デイサービスセンター

19	6	匿名	「お宅の軽四の車が急に上がって来て危うくぶつかりそうになった。どういう教育をしているのか？」との電話があった。以前もハイエースで嫌な思いをしたことがあって、我慢できず連絡したとのことだった。	謝罪を行い、連絡をいただいたことで気づきに繋がり勉強になった旨の感謝を伝えた。該当時間、該当場所に行った車について確認するが該当車なし。王子クリニックの車を似ているため、クリニックに電話があったことを伝えた。
----	---	----	---	--

●有料老人ホーム ハーモニーOJI

19	7	本人	居室のエアコンが水漏れで使用出来なくなり、過ごせる状況でないと申し出たにも関わらず、適切な対応をしてもらえなかった。「大丈夫ですか？」の声掛けもなく、体調不良に対する対応もなかったため、2日後自分でホテルを予約し、タクシーを手配して退避することにした。	夜にエアコンが故障したためその日は居室外リビングルームのエアコンの風量をあげて対応した。また、故障したのが土曜日だったため、業者への連絡が上手くいかず、修理が翌週の火曜日となってしまった。また、故障日翌日に本人から簡易徐水器購入の希望があり、職員が家電ショップへ同行したものの、いいものがなく購入を断念していた。修理が終わり、ホテルから本人が返ってこられた時に改めて謝罪を行い、ホテル代、タクシー代を支払わせていただいた。
----	---	----	--	---