

社会福祉法人 甲南会 利用者からの問い合わせ・苦情事例

事業所名 特別養護老人ホームせせらぎ苑

申出年月日	令和6年1月20日(土)	令和6年10月9日(水)
申出者 (利用者との関係)	子	妻・子
内容	R6年12月の利用料請求内容について問い合わせあり。 12月31日に亡くなったが、26日から食事が食べられる状態ではないと聞いていたが、食費が31日分請求されている。食事が提供されていたか、調べてほしいと申し出あり。	看取りであったA様の死亡確認後、看護師が妻と子に「よく頑張ってくれましたね。奥様を待っておられたのだと思います。」と労いの言葉をかけた際、子より「そうかな。やっと逝ったわ。」と言われたため、看護師が子の思いを発せられたのかと思い「そんなこと・・・」と言いかけると、子が「さっき、ここの職員がそう話しているのが聞こえた」と話される。
対応	請求内容と、食事提供状況を確認。 12月26日から、医師との相談で食事は止めていたが、食費が請求されている間違いあり。 ご家族に対し、間違いがあったと謝罪し返金する。	妻、子に、ご不快な思いをさせたことに対し謝罪する。 上記、時間帯に勤務していた職員に対し職員同士の会話内容について状況確認を行う。結果、デイルームにて職員同士で泣きながら「思ったより早かったですね」や、「いきなりやったしびっくりしたな。早かったな。」と話していたことがご家族にそのように聞こえた可能性がある。 10月18日の退所手続き時にSW(ソーシャルワーカー)から再度謝罪し、差し支えなければ思われることやお気持ちを聞かせていただきたいとお伝えすると、子より「せせらぎ苑にはお世話になったと思っており、感謝しています。それが気持ちの全てです。」と話される。
対策	請求担当者は請求業務の際、①当月に看取りで退所となった利用者の食事提供がいつまでだったかを栄養室に確認する。②ケア記録と照合する。①②を確実に行うこととした。 R3年4月まで遡りチェックし、他問題はなかった。	看取り時の職員同士の会話に注意するよう指導する。 R6年11月、「看取り時の家族対応について」を施設内研修として開催し、看取り時のご家族の気持ちの理解を深める研修をおこなった。

<p>申出年月日</p>	<p>令和7年2月26日（水）</p>
<p>申出者 (利用者との関係)</p>	<p>子</p>
<p>内容</p>	<p>面会終了後、事務所にて、子より「病院の先生から足が冷えると良くないので、冬用の暖かい靴下を何足も持ってきているのに、面会の時いつも薄いのを履いている。何度も暖かいのを履かせてほしいと言っているのに。」「今履いているこの薄い靴下は、持って帰るので、このあと暖かいのを履かせてくださいね。」と、申し出あり。</p>
<p>対応</p>	<p>謝罪し、申し出内容を特養の介護職員へ伝える。</p>
<p>対策</p>	<p>入浴後の着替えをセットする際に、季節に合わせた衣類をセットするように、すべての職員に周知する。</p>

社会福祉法人 甲南会 利用者からの問い合わせ・苦情事例

事業所名 せせらぎ苑ショートステイ

申出年月日	令和6年11月15日(金)
申出者 (利用者との関係)	担当ケアマネ(他法人)
内容	<p>①11/7(木)～11/11(月)の4泊5日利用時、本来であれば2回の入浴サービスが受けられるところ、1回は入浴、1回は清拭対応となった経緯を教えてほしいと家族より申し出があった。</p> <p>②ズボンの両ポケット脇に5cm～10cmの穴が開いていたが、何も聞いていない。理由が知りたいと家族より申し出があった。</p>
対応	<p>①②について、事実確認を行う。</p> <p>①基本、4泊5日利用時は入浴2回となるが、ストレッチャー浴がショートステイにはなく、特養利用者のストレッチャー利用者を優先で共用しているため入浴調整ができなかった。</p> <p>事前に入浴調整ができなかった場合は入浴1回、清拭1回となることをご家族に説明し了解を得ていたが、今回の利用時に入浴調整ができずに清拭に変更になっていることを、ご家族に報告することができていなかった。(現場の介護職員から、SW(ソーシャルワーカー)への連絡ができていなかった。)</p> <p>②入苑時(R6年11月7日)、衣類の写真を撮り持参枚数の確認を行っているが、細部までの確認はできておらず、いつの時点で穴が開いていたのか介助を行った職員にもわからない状態であった。</p> <p>上記について、説明し、謝罪を行った。</p>
対策	<p>①入浴のルールが曖昧になっていたため、清拭になる場合はご家族への連絡が必要であることがわかるように、入浴調整の注意点をまとめた表を作成し、現場の入浴調整担当者以外にもわかるようにする。表を基に、介護職員から相談員への報告が漏れないように、再周知する。</p> <p>ストレッチャー浴の調整が難しい場合は、特養とショートステイがお互いに協力し入浴が提供できないか相談することにした。</p>

社会福祉法人 甲南会 利用者からの問い合わせ・苦情事例

事業所名 せせらぎ苑デイサービスセンター

申出年月日	令和7年1月10日（金）
申出者 (利用者との関係)	利用者（A様）自宅前の駐車場の持ち主
内容	<p>当該利用者の送迎時、自宅前の駐車場の持ち主から声をかけられる。 「Aさんの家とは懇意にしており、駐車場を利用することも許可しているが、おたくからは一度も声をかけてもらっていない。」と言われる。</p> <p>（A様の利用開始前に、A様ご家族と送迎の打ち合わせをした際、A様ご家族から送迎時は自宅前の駐車場を使用してよいと許可をもらっていると聞いていたが、デイサービスからは持ち主様への挨拶と使用許可をいただくことはしていなかった。）</p>
対応	<p>その場で謝罪し、帰苑後、管理者に報告する。 管理者が駐車場の持ち主様宅を訪問し、謝罪と今後の使用の許可をいただく。</p>
対策	<p>今後、駐車場の持ち主様とお会いした際には、「いつもすみません、ありがとうございます。」と声をかけるようにデイサービス職員に周知した。 利用開始前に送迎場所の確認をご家族と行っているが、他の方の敷地を使用する場合は、提供主に対してご家族から許可を取っていただくとともに、デイサービスセンターからも使用させていただくことへの感謝を伝えるようにする。また、必要時は、デイサービスセンターからも使用の許可をいただけるよう声かけをおこなう。</p>