

社会福祉法人 博愛社 福祉介護サービス相談委員会資料 << 苦情受付 >>

事業所名 (報告者) 特別養護老人ホーム博愛の園【ショートステイ含む】 (川田)

報告期間 2021年4月~2022年3月

No	受付日	申立人	内 容	対応・改善策	
1	6月7日	博愛社こども園保護者	横断歩道を青信号のまで渡ろうとしたら博愛の園の車が右折してきた。一旦止まったが、その後進行してきた。5月にも2件の危険運転を注意したところだった。安全運転点検の研修を行うべき。	助言に感謝し、博愛社高齢者事業の全運転者へ研修を兼ねて聞き取りを行った。	終結・継続
2	8月6日	ショートステイ利用者 (代理:妻)	介護職員より更衣介助中、上半身裸のまま着替えを嫌がられる。裸のままではいけないと思い、手首を抑えたまま介助を続けた。そのため手首等に内出血等が現れるかもしれないと、当該職員より経過説明と謝罪の電話がある。分かりにくい説明で不安になった。後日、他の部分で内出血が見られた。ショートでどのような状況で、どのようなケアをしているのか知りたい。また、直接謝罪に来られたが謝罪の態度がみられなかった。	ケアマネやデイ職員の協力を得ながら、ショート相談員を窓口で謝罪と経過説明を行い、状況確認や妻の不安に耳を傾けている。拒否される場合、時間を置き、再度働きかける、担当者を変える事をユニットで確認した。	終結・継続
3	10月8日	尼崎の方 (代理: )	自宅前に博愛の園の車(ハイエース)が止まっており、車が出せない。すぐ移動してほしい。	生活屋使用中の車両のため連絡。外出先の下見に来ていたが駐車場がなく少しだけのつもりで空き地前に止めてしまった、とのこと。電話をいただいたと思われるお家はわからず、直接謝罪はできていないとのこと。	終結・継続
4	11月11日	ショートステイ利用者家族 (代理: )	降車時にバルンカテーターが引っ掛かり「痛い。」と言われたと報告を受けたが謝罪の仕方が軽く感じ納得できない。また、謝るだけでなく改善方法を示して貰いたい。	少しの変化もお知らせするようにしていた。今後は改善方法も合わせて報告させて頂く。	終結・継続
5	1月10日	ショートステイ利用者家族 (代理: )	送迎車のノアの車いす巻取り装置を上手く使えず(リモコンの低電圧の為)、スロープでバランスを崩す。その時に本人荷物を地面に置いてしまう。「丁寧に荷物を扱って欲しい」と仰る。	荷物を一旦どこかへ置かなければいけない時は、車の助手席へ置くようにする。	終結・継続
6	2月17日	ショートステイ利用者家族 (代理: )	ショート入所時に、引継ぎ連絡票に「便秘の時は連絡を下さい」と記載があった。退所日に5日間排便が無い事に気づき電話にて連絡するも、「引継ぎ票を見ていないのか」「自宅で排便を出すのは大変だ」と仰る。	ショートステイを1日延長。下剤を服用して様子観察となる。また、引継ぎ票を確認徹底を会議内で共有する。	終結・継続
	2月17日	ショートステイ利用者家族 (代理: )	上記の方。以前から記録の在り方について疑問がある。「食事量だけではなく、何の食材を残したのか」「血圧の差が大きくても特記事項に記載が無い」「膝の痛みの訴えの具合やその他変わった事があれば日中の記録に記載がない」「記録者が誰か分からない」	日中の様子に、食事、血圧、膝の痛み、しんどさを含めた内容を記載するようにする。処置がある場合はその事と記録者の名前も記載する。	終結・継続