

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 2022年4月～2023年3月

No	受付日	申立人	内 容	対応・改善策	
1	5月23日	入居者家族様	<p>下血し病院に受診後入院した。①受診した際に収縮期血圧が200あり、院長からは以前から高かったのではないかと言われた。②胸水が溜まっており、重篤な心不全の状態と病院から言われた。</p> <p>なぜ施設の職員は病気の発見に早く気づけなかったのか。</p>	<p>①施設内でも定期的に血圧測定しておりその時は正常値であった。②ご様子にお変わりなく、食事量が増えており比例して体重増加があった。その事に職員は安堵していた。ご様子にお変わりなければ今回のケースは病院にて検査を実施しない限り施設内の観察だけでは気づく事は難しい。</p> <p>以上2点を説明し、納得していただく。</p>	終結・継続
2	6月9日	ショートステイ利用者 家族様	<p>娘が1ヶ月仕事で家を空けるため、博愛の園ショートステイを利用。その利用中に本人がコロナウィルスに感染。コロナに感染したのには施設に責任がある。またコロナの話を聞いて仕事にも影響が出て損害を受けたので利用料は支払えないとのこと。1か月50万円で働くはずであった収入がコロナが気になって半分で帰ってくるようになったので、25万円払ってくれば利用料を支払う。責任者を話がしたい。</p>	<p>利用前に利用中に発熱がみられた場合は退所していただく事をお伝えし了承を得ていた。また他の利用者の感染が判明した際に退所を勧めたが娘の都合で利用継続することとなった。さらに本人が感染した後も本来なら退所だが、娘の拒否により予定通りショートステイを利用された。</p> <p>明らかに当方に落ち度は無く利用した分の料金は支払って欲しい事を伝える。また25万円の支払いについては必要なら法的手段をもって手続きするよう伝えたとこ、後日利用証の支払いあり。</p>	終結・継続
3	1月12日	ショートステイ利用者 家族様	<p>ショートステイのケアプランの「本人の生活に対する意向」の欄に「うーん、無いな」と記載されていた。認知症の母からとりあえず出た言葉だけでケアプランを作成しているのはどういふつもりでしょうか。</p>	<p>この件については家族に何度か電話をし、留守番電話にも伝言したが折り返しの電話がいただけず、本人の言葉だけでケアプランを作成したという経緯だった。</p> <p>しかし、手紙をつけて説明するなどの配慮は必要だった。また本人アセスメントから意向を汲み取って記載する事も必要だったことを説明し、謝罪。</p>	終結・継続