

令和2年度 苦情の解決・改善等の公表（法人全体）

苦情件数

施設	A	B	C	D	E
令和2年度 合計	特別養護老人ホーム 千葉福寿園(長期)	特別養護老人ホーム 千葉福寿園(短期)	栗原市志波姫デイサービス センター	グループホームなごみ	志波姫居宅介護支援 センター
2件	-件	2件	-件	-件	-件

苦情処理の概要

年月	施設	内容	要望	結果・改善策
令和2年 6月11日(木)	B 千葉福寿園(短期)	【A様、78歳、男性、要介護5 5月2日(土)～11日(月)まで ショートステイご利用予定】 A様の左肩から左脇腹にかけて 腫れや内出血があった件でご家 族が怒っている。ご家族と話し 合いの場を持って欲しいと担当 ケアマネジャーより話される。	A様のご家族から、がいつどのよう な状態で皮下出血に至ったのか施設 から説明されていない。説明して 欲しい。	【結果】 5月11日(月)A様が帰宅時、上腕から肘にかけ て広範囲に皮下出血が見られた為ご家族に連絡 し、施設から副所長、主任が付き添い病院受診し 肉離れとの診断を受ける。 施設としては、いつどのようA様が状況で皮 下出血に至ったのかわからずその旨をご家族に伝 えその場で謝罪するが、ご家族よりこの状況で自 宅での介護が難しいと話された為、病院から施設 に戻り1週間ショートステイを延長し過ごしてい ただく。 1週間後の5月18日(月)、A様を自宅に送り届 けその際にも送り届けた職員からご家族に謝罪す る。 その後、担当ケアマネジャーより6月15日 (月)にA様がお亡くなりになった旨報告を受け る。その際、ご家族が怒っているので話し合いの 場を設けて欲しいと担当ケアマネジャーから話さ れる。 ご家族に連絡し6月23日施設から局長、所長 (管理者)が自宅に伺い謝罪する。 その後、6月26日ご家族が支払いに来た際も 丁寧に謝罪し、この件について保険者(市)に事 故報告書を提出する。(解決) 【改善策】 ・今後、管理者の謝罪は早い段階で行い、ご家族 に対しては懇切丁寧に説明する。 ・今回のように事故原因が明確でない場合でも、 想定される原因を追究し分析したうえで、今後 の改善策を施設内で十分に話し合う。 ・また今後同じような事故を起こさないよう介助 方法の統一を行う。
令和2年 7月9日(木)	B 千葉福寿園(短期)	【B様、92歳、女性、要介護5 7月6日(月)～10日(金)まで ショートステイご利用予定】 B様が7月9日(木)ご利用中 に状態が低下した為、介護タク シーで病院に搬送した。ご家族 が望んだにも関わらずなぜ救急 車を要請してくれなかったの か。 結果的に入院しないで自宅に 戻されたが、家族で病院に連れ て行くのが大変な状態だったの に困る。	① 救急車で搬送ができないのな らなぜ施設で搬送してくれなか ったのか回答して欲しい。 ② 何をどれだけ飲んで食べたの か報告がない。きちんと報告し て欲しい。 ③ 食欲不振、脱力について事前 に職員から説明がなかった。も っと早く説明して欲しかった。	【結果】 7月13日(月)施設から所長(管理者)、主任が自 宅に訪問しご家族に謝罪する。また内部で検討し たことについて以下のように説明する。(解決) 【改善策】 ① 今後、病院等に搬送が必要な場合には、ご家 族の希望や状況に応じ救急車を要請するなど 臨機応変に対応する。 ② 今後は職員が送り届けた際に何をどれだけ食 べたのかご家族がわかるように説明する。 ③ 今後は体調が悪くなった時点で早めにご家族 に報告する。