

# 苦情の内容について

## 令和7年度

---

### すみれショートステイサービス（2件）

#### 1. 衣類の取り違い（誤着）によるご指摘

- ・ 内容：ご家族様のお迎え時、他の方のズボンを着用されているとのご指摘をいただきました。早朝の更衣介助時、居室内にあった他の方の衣類を、職員が十分に確認せずにお手伝いしたことが原因です。
- ・ 対応と改善策：その場でお詫びし、本来の衣類へお着替えいただきました。再発防止のため、更衣時には必ず「衣類の記名」を指差し確認し、ご本人様の物であることを確認する手順を統一いたしました。

#### 2. 重要書類（受給者証）の預かり確認不足

- ・ 内容：すでに施設でお預かりしていた「特定医療費（指定難病）受給者証」について、職員が確認を怠り、ご家族様へ持参を依頼してしまいました。ご家族様には多大なる検索のお手間とご不安を与えてしまいました。
- ・ 対応と改善策：管理台帳の確認不足を深くお詫び申し上げます。再発防止策として、重要書類の預かり管理システムを再構築し、ご家族様へ物品を依頼する際は必ず「施設内保管状況」をダブルチェックしてから連絡する運用を徹底いたします。

令和7年度の事例はいずれも、職員間の「情報共有」と行動前の「最終確認」の不足が招いた事象です。「慣れ」による慢心を排除し、ご利用者様の尊厳を守ること、そしてご家族様の大切な時間やお手間を尊重することを改めて全職員に周知徹底いたしました。今後もサービスの質の向上に努めてまいります。

## 令和 6 年度

---

### 特別養護老人ホームすみれ（1 件）

#### 1. 苦情の概要

10 月 20 日、ご入居者様の左足甲の腫れを職員が発見いたしました。その後、ご本人様より「男性スタッフから怖い思いをさせられた」とのお話があり、さらに 22 日には左足甲の皮下出血と左首の擦り傷を新たに確認いたしました。

ご家族様（娘様）より「母は認知症もなく、母の言うことが本当なら不信感がある。このまま預けてはおけない」との切実なご相談をいただきました。

#### 2. 調査結果と事実確認

本件を重く受け止め、施設長・相談員・ユニットリーダーにて、記録および防犯カメラ映像、勤務状況の精査を行い、ご家族様へ以下の通りご説明いたしました。

- ・ 勤務実績の確認：負傷発見前の 5 日間、当該ユニットには男性職員の配置・勤務はなく、ご指摘のような不適切な関わりを示す事実は確認されませんでした。
- ・ 負傷原因の検討：負傷原因の特定には至りませんでした。活動的なご様子から、移動中などに什器等へ接触された可能性が考えられます。
- ・ 対応の遅れ：傷の発見が 22 日となった点、およびキーパーソンであるご子息様へのご報告が同日となったこと、ご本人様に恐怖心を与えてしまったことに対し、深くお詫び申し上げます。

#### 3. 改善策および再発防止策

- ・ 環境整備の徹底：ご自身で動かれる際、接触の危険がある場所を改めて特定し、保護材（クッション等）の設置による安全対策を講じました。
- ・ 身体確認の強化：異変発見時には、全身の入念な確認と経過観察を徹底し、小さな傷も見逃さない体制を再構築いたしました。
- ・ 迅速な報告体制の強化：身体的な異変やご本人様からの訴えがあった際は、速やかにご家族へ一報を入れ、状況を共有する体制を再徹底いたしました。

## 令和 5 年度

---

### すみれショートステイサービス（1件）

#### 1. 苦情の概要

ショートステイをご利用いただいた後、ご自宅にてお荷物を確認された際、口腔ケアセットの袋の閉まり方が不十分であったため、中の水滴が漏れ出し、同封されていたタオルや携帯電話が濡れてしまっていたとのご指摘をいただきました。

#### 2. 状況確認と対応

ご指摘を受け、直ちにご本人様およびご家族様へお詫び申し上げるとともに、物品の状態確認を行いました。幸い、携帯電話の動作不良等の不具合はございませんでしたが、大切な私物を危険にさらしたことを重く受け止め、以下の改善策を講じました。

#### 3. 発生原因

- ・ 退居準備における口腔ケア用具の乾燥確認および、防水袋の密閉確認が不十分であったこと。
- ・ 水濡れに弱い精密機器（携帯電話）と、水回り品を近くにパッキングしてしまった配慮不足。

#### 4. 再発防止策

- ・ パッキングルールの徹底：口腔ケア用品等は水分を完全に拭き取り、ジッパー付き袋の密閉確認を徹底します。
- ・ 収納位置の区別：電子機器や書類など、水濡れ厳禁の物品は、洗面用具等とは物理的に距離を離して収納するよう手順を統一しました。
- ・ 意識向上：物品の取扱いミスは、単なる汚れだけでなく、故障などの損害に直結することを全職員に周知し、改めて丁寧な荷造りを徹底いたします。