苦情公表：2023年12月入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	しらいと	家族	12月4日	以前持ってきたテレビが見当たらないことについて	ご家族より「以前持ってきたテレビが見当たらないが、使用していないのであれば持ち帰りたい」との話があり施設にあったものを確認したが、違うものであった。	ご家族には謝罪し、弁償させていただきたい旨をお伝えしました。原因として、持ち込まれたテレビの受領記録が無く、また、テレビ本体に所有者の記載をしていなかったため、テレビの所在が不明となってしまいました。今後は個人の所有物に氏名を記載することを徹底し、受領時に記録を残すよう職員に周知しました。	12月11日
2	百々山（短期）	家族	12月16日	家の鍵が見当たらない件について	自宅の鍵の管理について方法を定めて、施設とも管理方法について共有しているが、鍵が見当たらない。	ご家族に謝罪し、経緯を説明しました。原因としてソーシャルワーカーは送迎ドライバーに鍵の取扱いについて書面と口頭にて説明をしていましたが、「使用した鍵をキーボックスに入れること」は口頭で伝達したため、送迎ドライバーは失念し、施設に持ち帰ってしまいました。是正として、鍵の取扱い説明書に追記すると共に、相手に伝わるよう伝達することに努めることとしました。	12月18日
3	天竜厚生会城北の家	家族	12月16日	履いていた靴の汚れについて説明がなかったことについて	ショートステイ終了後自宅で履いていた靴を見たところ、白い粉のようなものが付着しており酷く汚れていた。職員から全く説明がなく非常に不快であった。室内用と外用の靴を持たせているが、施設で履き替えてくれていたのか確認してほしい。	施設内情報共有不足やご家族への説明、報告不足があったことを謝罪しました。原因として、靴がいつどこで汚れてしまったかはわかりませんでしたが、退所時に靴など細かいところまでの確認ができていなかったことによりご家族へ報告ができていませんでした。また内履きと外履きの件については、外履きの靴の方が比較的しっかりした靴であったため、転倒リスクを考慮し、外履きの靴を室内でも使用していましたがソーシャルワーカーが把握していませんでした。是正として、退所時に汚れ等ないかダブルチェックすることとし、汚れがあり洗濯が間に合わない場合は、ご家族へ報告する、もしくはご家族宛てに手紙にて報告することとしました。また支援については記録システムにて情報共有することとしました。	12月26日
4	天竜厚生会城北の家	家族	12月28日	看護師の態度が非常に悪く、精神的苦痛を受けたことについて	受診に付き添ってくれた看護師の態度が非常に悪く、母も自身も精神的苦痛を受けた。母の既往歴を他の患者がいる前で大きな声で言われたり、話しかけても無視をされた。	ご家族にはご心痛をお掛けしたことを謝罪し、当該看護師への聞き取り結果を報告いたしました。一連の状況に関する認識において、ご家族との捉え違いがあるものの、看護師として適切なコミュニケーション能力や配慮が足りず不快な思いをさせてしまったことをお詫びしました。是正として、場に適したコミュニケーション方法や内容を相手の立場に立って考えてから発言・行動するよう厳重注意をしました。	12月30日