

苦情に関する報告

期間：4月1日～6月30日

No.	発生	件数	
1	職員の言動について	1	<p><u>短期入所利用者からの苦情</u> ご自身が入所中に(入所3日目)、同居しているご家族が体調不良となりPCR検査を受けることになった。その情報が施設に入り、ご本人はすでに多くの利用者と接してはいたが、相部屋から個室に移動してもらうなど対応をしていた。その際、看護職員が、本人を目の前にして身体を後ろに引き距離をおくような態度をとった。</p> <p>原因) ①相手の気持ち(どのような心情であるか等)に寄り添った声掛けや行動ができなかった(頭ではわかっているが、できれば自分は接触を避けたいと思って行動してしまった) ②専門職として自分はどのように行動すべきか、覚悟ができていなかった。</p> <p>対策) 介護施設の看護職員として、覚悟が不足していたことを真摯に受け止め、繰り返さないよう相手の立場に寄り添った関りが自然にできる職員を目指し改善していく。⇒これについては施設全体で議論を重ねていった。</p>
2	連絡したことが伝わらないことについて	1	<p><u>コミュニケアおおや利用者家族からの苦情</u> ケアマネに話した内容(利用曜日・食事の有無・送迎の有無等)について。後日、ケアマネに確認をしたら伝えた内容と違っていることがわかった。以前から繰り返していると立腹。管理者に過去のことも含め話があった。</p> <p>原因) 情報を聞き取る姿勢や力量が不足していたことに適切な指導がされてこなかったこと。よって、繰り返している。</p> <p>対策) 該当職員のもつ課題について本人と共有し、教育の仕組みを活用し力量向上するよう、日常的に指導する。</p>
3	デイサービス車両の席について	1	<p><u>通所介護 利用者家族からの苦情</u> 車に酔いやすいので景色の見える席にして欲しいと頼んである。職員によって対応してくれない時がある。また、過剰に身体を(介助で)触れられているようで、本人が行きたくないと話している、とのこと。</p> <p>原因) 個別配慮が必要な情報が共有されておらず、プラン化されていなかった。よって、一部の職員にはその情報が伝わっていなかった。</p> <p>対策) 個別の事情を踏まえて配慮しながら関わられるようにする。</p>