

平成 25 年度 苦情解決報告資料

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果・原因判断	改善内容
1	8月19日	受付日の数日前にユニット所属介護士よりベッドに投げつけられ、足を蹴られたと御本人が娘様に連絡し、娘様より『本人がとても怖かった。ここを出て行きたいと言っていた。今後本人が安心して生活できるよう、対応して欲しい。私自身もこのようなことがあると不審に感じてしまう。』と施設に連絡をいただく。	処遇関係	能古清和園 特 養	・当該介護士に事実確認する。ベッドに投げつけたり、足を蹴った事実はなかったとのこと。ただ、ご本人は以前から薬への執着が強く、この日も訴えがかなりあり、廊下に寝転びながら薬が欲しいと訴えていたとのこと。廊下からお部屋にお連れした際に、車いすを使用せずに抱え上げて移動したため、足がどこかにあたり、ベッド移乗時に投げつけられたと感じられたのかもしれない。	<ul style="list-style-type: none"> ・じっくり話をすると、落ち着かれるので、訴えが強い時は、御本人の話を聞き、訴えに対して、丁寧に対応していく。 ・普段、杖歩行のため車椅子は使わないが、また同じようなことが起きた時は、車椅子を使用し、ご本人が不安に思い、勘違いすることがないような対応を心がける。 ・受診して、気持ちが楽になるようであれば、時折受診して検査を受けていただくよう手配する。
2	3月12日	受付日前日の夜間帯に喉が渴いたのでお茶をもらおうとコールを押した時、夜勤職員から「私達は忙しいから、トイレ以外のコールは我慢して欲しい。」と言われ、とても嫌な思いをした。お世話を受ける立場だから、今後の職員との関係が悪くなってしまうのではないかと考えたが、我慢できなかったとおっしゃる。	処遇関係	能古清和園 短期入所	・当該職員に確認したところ、普段からコールが多く、特に用事がないコールも多々あったため、普段のコールへの対応が雑になっていたこともあったとのこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・御本人はスタッフの異動等を求められているのではなく、普段の対応の改善を求められているので、訴えの1つ1つを丁寧に対応すること。そして、職員に対してすごく気を使われる方なので、気兼ねなく職員を頼っていただく雰囲気ユニット全体で作っていく。