

平成 26 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 | 6月10日 | ある介護職員から「ケチだ、お金を貯めているでしょ」など言われ、本当に傷付いたとのこと。その他にも同ユニット介護士2名に関しては、「お願いしたのに何もしてくれない、自分でしてください」と突き放した言い方をされたとのこと。「私は死ぬまでの最期の場所だと覚悟してここにきました。それなのに今の状況は悲しく、むなしい、他のユニットに行くか、3人を異動させて欲しい」と訴えられる。 | 処遇関係 | 能古清和園 特 養 | <ul style="list-style-type: none"> ・当該介護士に事実確認する。「お金を貯めているでしょ」ということは言っていないが、御本人所有のティッシュを使わずにユニットのティッシュばかり使っていたため、なぜご自分のを使わないのかで話した際に「ケチ」と言ってしまったとのこと。 ・自分でしてくださいと突き放した言い方をされるということに関しては、入所当初、できることは自分でやるという意味確認をご本人と行い、ユニット内でもケアの統一を図ることを徹底していたが、これが逆にご本人にとって勘違いするきっかけになったかもしれないとのこと。 | <ul style="list-style-type: none"> ・今後、尊厳を無視した言葉掛けを二度としないこと。 ・介護方針の型にとらわれず、臨機応変な対応を心がけること。 ・御本人の意向を叶えて行けるよう努力し、精神的なサポートを重視した対応を行っていくこと。 ・上記取り組みがその場限りにならないよう、ユニットだけではなく、施設全体で同じ意識で継続して取り組んでいく。 |