

平成 29 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	1月5日	<p>ご利用者様本人から娘様に対して「お部屋の職員さんが頭をコツッと叩いたり、髪を引っ張ったりして痛い」とお話しをされたとのこと。ご家族が心配に思い、体を調べてみたが、傷やあざは無かったので本当にそういった事があったのかどうかは分からないが、ご本人がある程度具体的に話をされたので不可解に思い、相談をしたとのこと。ご利用者様ご本人がおっしゃったことが事実かどうかの確認をしてほしい。ご利用者様に対する日頃のケアを見つめなおしてほしい。</p>	<p>処遇関係</p>	<p>能古清和園 特 養</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「頭をコツッと叩いた」ということは絶対にないとのこと。 ・「髪を引っ張った」ということに関して、当該職員は手首に腱鞘炎を患っており、起床介助の際に手に力が入りにくいため、もしかしたらご本人にとって髪を引っ張っているように感じたかもしれないとのこと。 ・上記いずれにしても、日頃のケアにおいて、ご本人の意向への配慮やペースを尊重することが十分にできていないため、結果として、信頼関係がうまく築けていないことが原因であることが考えられる。 	<p>・今後同じことがないように、御本人の意思を尊重しつつ、日頃のコミュニケーションや精神的なサポートに関する対応の方法をもう一度考え、変えていく努力を継続して行う。そしてこの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。</p>