令和　３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	５月８日	ご利用者様ご本人より、入浴介助の際、担当職員に裸を見られた。それ以降、訪室の頻度も気になる。ドアの前にずっと立っていたり、ドアを開けても何も言わずにいることがあって怖くて眠れないとおっしゃられる。娘様からも連絡があり、ご本人がお持ちの携帯電話で上記についてのお話をされたとのこと。	処遇関係	能古清和園 入　所	ご本人に聞き取りした結果、当該職員がご本人様に異性として好意を持っていると思われている旨の発言が聞かれる。その後、当該職員に対して事実確認を行う。入浴介助時は転倒リスクを気にするあまり、過度に声掛けをしてしまったのがいけなかったかもしれないが、ご本人がおっしゃるような異性として見ていることは決してない。居室の前に夜間立っていることについては、決してそのようなことはないとのこと。お部屋がキッチンの前で頻繁に行き来するので、入り口ドアの摺りガラスに影が映ったのかも入れないとのこと。ご本人、ご家族にその旨説明し、謝罪する。ご家族からは対面での説明を希望されたため、後日日程の調整を行う。	①入浴介助について ・可能な限り、入浴介助は女性職員で実施する。 ・入浴中は男性職員の浴室内への入室を極力控える。 ・業務上男性職員で対応をせざるを得ない場合であっても、ご利用者様のプライバシーに配慮し、またご利用者様に羞恥心を抱かせないよう、最低必要限度の接触、介助となるように、職員に技術指導を行う。 ②夜間の巡視について ・夜間巡視は原則として眠りスキャン（見守りセンサー）のみにて対応する。 ③当該職員に対する処遇 ・当該職員とご利用者様との接触を極力避けるため、当該職員を他ユニット（協力ユニット）での勤務に変更する。 ・当該職員に対し、今回のことに限らず、ご利用者様のプライバシーや、ご利用者様に羞恥心

						を抱かせないように配慮した介助方法を行うように個別に指導する。
2	9月21日	ショートステイご利用者の担当ケアマネージャーよりご連絡があり、娘様より①入浴目的での利用にも関わらず入浴していない②着替えができてていない③トロミが必要だが退所連絡表ではトロミなしになっていた④退所連絡表で「全く排尿が無かった」と記入されていたが、事実であれば大変なことなのに、きちんと連絡する必要があるのではないか？⑤左目付近に内出血の跡があるが何の報告もないことについて、なぜそのような対応になったのか教えて欲しいとの相談があったとのこと。	処遇関係	能古清和園 ショートステイ	①入浴対応ができなかった件 当初はご帰宅日に入浴予定となっていたが急な職員の勤務変更の為、予定通りの対応ができなかった。他フロアの入浴担当職員がいたが、入浴依頼の伝達ができておらずご案内できなかった。②入浴の際に着替えていただくようにしていたが、対応ができなかった為、着替えていただくことができなかった。③ご家族様への事前連絡の際に、食事形態の変更は確認していたが、水分のトロミについては確認不足でお伺いできていなかった。④園内設置の防犯カメラで共用スペースでのご利用中の状態を確認したが、リビングでの転倒やどこかにぶつけられるような場面は見られなかったので、夜間帯に居室内のどこかにぶつけられたと考えられる。 ご帰宅されるまでに内出血の状況に数名の職員が気付いていたが、状況の共有ならびに早期のご家族様への報告を怠っていた。	①入浴予定表を電子化して全職員がどこでも情報を共有できる環境を整える。職員間の報告・連絡・相談について、全職員で、申し送りについての情報管理・共有を徹底する。また、やむを得ず職員の配置状況等により対応が困難な場合には、相談員を通じてご帰宅前にご家族様へご一報さしあげるよう徹底する。②ご利用者様の朝・夕のお着替えの声かけや介助を徹底する。③利用期間が長期間空く場合、もしくはご本人様のADL等の状況が大きく変化している場合には、事前確認の際に担当職員よりご本人様の状況を詳細まで聞き取りができるように確認事項一覧を作成することで再発防止に努める。④退所時連絡表の記載内容について、出発前に担当介護士・看護師・相談員で再度確認を徹底する。万一排泄状況等に問題あればご帰宅前に、お電話

						等で必ずご家族様にご報告するよう徹底する。 ⑤居室内でのお怪我や事故を想定し、お布団対応の方についてもセンサーマットを設置し対応して安全に過ごして頂けるよう努める。また身体状況について、少しでも変化があった場合は職員間で共有し確認した上で迅速にご家族様にご報告できるように徹底する。

※　令和　４年　３月３１日現在