

○平成30年度 主な苦情と対応

【集計件数】

	特養	通所介護	配食	その他
件数	5件	4件	1件	1件

【主な苦情及び苦情に繋がる可能性のある件と対応】

(特養)

- ・リビングが無人になった際に転倒事故が発生。日頃からの見守り不足や責任感に対し不安視していた最中の事故でありご家族より指摘あり。職員配置や業務を検討させていただきました。その後ご理解をいただきました。
- ・購入して間もないパジャマを紛失し、ご本人及びご家族より指摘あり謝罪させていただきました。個人の衣服の洗濯の管理方法を見直ししています。
- ・衣服の洗濯時、漂白剤を使用し、衣服をシミにしてしまい家族より指摘あり謝罪させていただきました。漂白剤は使用方法により色落ちなどが発生してしまうことが多く注意していきます。

(デイサービス)

- ・帰りの送迎で長時間乗車させられた、と指摘あり。事前に説明をして同意を得ていたが、再度の説明や「大丈夫ですか」など声をかけたり配慮する必要があった。
- ・知らない人の領収書が連絡帳に入っていたと指摘あり。個人情報取り扱いについて指摘を受けています。同じく連絡帳の記載について、誤った体重（現体重と約10kg違っていた）を記載してしまいご家族が体調の心配をされてしまった。連絡帳は家族との大切な情報共有のツールであり、扱う職員間で慎重な取り扱いについて再指導を実施しています。

(配食・検食)

- ・配達時、プライベートな話しに不快を感じたとの指摘あり謝罪させていただきました。嚴重注意及び配達時の再指導を実施しています。

(その他)

- ・利用者家族へ電話する際、間違った番号へ何度もかけてしまい、間違っかけてしまった相手様より指摘の電話あり謝罪させていただきました。記録した番号が間違っており修正しています。

○30年度 身体拘束の状況

【身体拘束件数】

30年度

	すみれ	れんげ	あざみ	やまぶき	すずらん	やまゆり	DS
件数	0	0	1	0	0	0	0

【主な身体拘束の状況】

- ・離床時、車椅子用安全ベルトを使用 1件

高齢及び認知症による理解力や注意力が低下しており、医師及び家族と・生命又は身体の危険・代替案・一時的使用について協議し同意を得て実施。

見守りなどの方法を工夫し最小限の使用で対応いたしました。

30年度末時、身体拘束は0件である。

身体拘束委員会を毎月1回開催し、身体拘束及び虐待に繋がる可能性のある方の共有・検討及び勉強会などを含めて実施いたしました。