

### (3) 苦情処理

平成31年度の苦情については以下のとおりに処理している。

#### 【集計件数】

	特養	通所介護	短期入所	その他
件数	4件	1件	4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)

- ・お亡くなりになった後に、「もう少し早い対応ができたのではないか」との苦情あり。医療機関と連絡を取りながら対応していたことも含め、経緯について丁寧に説明させていただきご理解していただくことができました。
- ・居室の移動式トイレを日中は片づけることをご家族と約束していたが、片づけを忘れてしまったときに家族より指摘あり謝罪しております。
- ・苗字が同じ方の領収書を間違えて発行してしまいご家族より指摘があり謝罪しています。フルネームでの確認を徹底するよう指導していきます。
- ・ケアマネの対応が悪いと指摘あり。「他のご家族も感じている方がいるのではないかと指摘あり。家族などの対応は苦手であると判断し異動や業務見直しを行っています。現在は後任のケアマネが対応しております。

##### (デイサービス)

- ・「肌着が上下とも入っていない」とご家族より指摘あり。検索したが見つからず謝罪及び弁償をしております。

##### (ショートステイ)

- ・「職員の言葉使いが悪い」と利用者本人より指摘あり。昔から知っている利用者とのことで言葉使いの意識がかけたしまったとのこと。改めて指導を行っています。
- ・汚れた衣類と洗濯済み衣類を一緒にしてしまいご家族より指摘あり謝罪しています。汚れた衣類はビニール袋等で別に保管するよう改めて指導しております。
- ・退所時体にアザがあり自宅にてご家族より理由を聞かれたが応えることができず、ご家族より指摘あり。送迎に慣れていない職員を一人で行かせてしまったことも原因であり、送迎の対応について慣れるまでは指導していくことといたします。
- ・施設を利用していることを「あまり近所の方に知られたくない」との希望があったが、施設を利用していることを話してしまいご家族より指摘あり謝罪しています。個人情報の取扱いについて指導しております。

### (4) 身体拘束

#### 【身体拘束件数】

平成31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	0	0	1	1	0

#### 【主な身体拘束の状況】

- ・車椅子用安全ベルトの使用 1件
- ・ミトンの使用 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しております。命に関わる疾患を抱えていることもあり、事故に繋がらないよう対応しております。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・検討を行なっている。また、記録のチェックや代替案の検討も行なっている。定期的な勉強会も企画実施し、身体拘束0に対する意識の維持に努めています。