

(3) 苦情処理

令和2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	1件	2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)

- ・右膝下から足首にかけて熱感腫脹あり。報告を受けた時点では緊急性はないと軽視し確認を忘れる。また、家族連絡もしていなかった。翌日、患部悪化にて受診し骨折が判明。その時点での家族連絡となってしまった。昨日発見報告を受けた時点で看護を含めた専門職で確認していれば、家族連絡や受診の検討が報告時にできたのではないかと。看護・相談員・ケアマネの連携や関りに怠慢があった。家族へ謝罪している。

(デイサービス)

- ・朝の送迎が他の利用者で手間取り1時間ほど遅れて到着となってしまった。利用者本人及び夫が共に興奮されており、つるはしを振り回しながら送迎車両を壊そうとされる。阻止したが体を殴られたり土下座を強要される。帰りの送迎時は施設長も同行し、本人及び夫へ遅れたことに対し謝罪する。しかし、暴行・土下座の強要・つるはしを振り回すなど、命の危険を強く感じ、安全ではない状況に、今後のスタッフ派遣は難しいと判断し、ケアマネへ今後の利用停止を伝える。また、理事長とも相談し、市へ報告及び相談し、警察へ被害届を出し、契約も解除とした。
- ・職員数名の対応や言葉使いに対して不快であると利用者本人より苦情有り、しばらく利用を休まれている。事実を確認し、対象職員へ反省文の提出を指示し利用者へ謝罪する。現在利用は再開している。

(ショートステイ)

- ・他の利用者の乗車に長い時間がかかってしまい、長い送迎になってしまい疲れてしまったとの苦情有り。相乗りの場合、時間がかかってしまうことがあるが、本人や家族へ理由や状況をその都度説明すれば理解していただけたと思われる。

(4) 身体拘束

【身体拘束延べ件数】

令和2年度

	すみれ	れんげ	あざみ	やまぶき	すずらん	やまゆり	DS
延件数	0	1	0	0	3	1	0

【主な身体拘束の状況】

- ・車椅子用安全ベルトの使用 3件
- ・ミトンの使用 2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。特に骨折後の療養や命に関わる疾患を抱えている方など、家族の生活に対する意向も十分聞き取りながら事故に繋がらないよう対応しました。

身体拘束委員会を毎月1回開催し、また、安易な高速や虐待に繋がることのないよう勉強会を定期に開催し身体拘束ゼロに対する意識の維持に努めている。