

(3) 苦情処理

令和3年度の苦情については以下のとおりに対応している。

【集計件数】

	特養	通所介護	短期入所	その他
件数	2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)

- ・怪我について、ご利用者のご家族へ「職員にやられた」と話され問い合わせあり。問い合わせに対し対応した職員が説明できず、また問い合わせがあったことの報告を後回しにしてしまい、ご家族を不安にさせてしまった。後日、担当職員より謝罪と説明を行い安心される。
- ・関わり方について不満のある利用者のご家族へ相談。ご家族も介護同業者であり、ご本人が日頃から要望が多いことについて理解されているが、もう少し上手に関わることはできないのか、と問い合わせあり。ご家族も含めカンファレンスを開催し現状を共有する。ご家族も協力してくれることになるが、施設側もご利用者の理解を深め、安心して生活できるよう努める。

(ショートステイ)

- ・退所時、不慣れな職員が送迎対応し、穴の開いた靴を履いており、立っただけで何も介助してくれなかった、とご家族よりご指摘があり謝罪しています。送迎時の一連の流れや注意点など指導に当たっています。

(4) 身体拘束

【身体拘束延べ件数】

令和3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	1	0	0	0	0

【主な身体拘束の状況】

- ・安全ベルトの使用 1件 →令和4年4月 0件
- ・ミトンの使用 1件 →令和4年4月 0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、安易な拘束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。