

(3) 苦情処理

令和4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	4件	1件	1件	2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)

- ・眼鏡を上下逆につけていたことを職員に笑われた、と面会時にご家族に本人から離される。バカにするような態度になってしまったことを謝罪。現場にも厳重注意。
- ・電話や面会時など、これまで何度も対応や態度が冷たいことが気になって電話した、とのこと。度重ねやな思いをさせてしまったことに対し謝罪している。事務所も含め相手のことを考えた対応や機械的な対応とならないよう指導を行う。

(ショートステイ)

- ・目元にあざあり。普段から使用している眼鏡によるあざと思われるがご家族の方が報告より先にあざに気が付かれ連絡を受けてからの報告となってしまった。報告の遅れは信頼関係に影響する場合もあり速やかな報告や相談をするよう指導する。

(その他)

- ・福祉車両へ車椅子を固定する際、固定せずに出発したところを、その場に居合わせた他事業所の同業介護職員から通報あり。対応した職員には厳重注意及び全職員へ必ず車椅子の固定及びシートベルトの着用を簡素化しないよう周知する。
- ・名前間違えの請求書を発送し、届いた家族より名前が違うとの連絡あり。速やかに謝罪し、正しい請求書を再送付している。

(4) 身体拘束

【身体拘束延べ件数】

令和4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	1	0	0

【主な身体拘束の状況】

- ・ミトンの使用 2件 →令和5年3月末日 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。特に退院後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身体拘束適正化委員会において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。