

### (3) 苦情処理

令和5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	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)

- ・預けていたブランケットが無いとのこと。スタッフで施設内を捜索したが無い。ブランケットが本人の荷物として預かっていたのかも不明。これまで入退院を繰り返しており自宅も探してほしいことを伝え謝罪している。その都度に預かった荷物のチェックや記名などをしっかり行っていく必要あり。
- ・ごはんの盛付け方が悪く利用者ご本人より苦情あり。盛付方によっては縁起が悪いと思われることもありスタッフには注意する。また、ご本人やご家族にも謝罪する。改めて所作についてなど上位職より指導をお願いし実施する。

(ショートステイ)

- ・ショートステイの送迎があるのを忘れてしまい迎えが遅くなってしまった。利用者ご本人は迎えが来ないので今日は休みで行かなくていいとなってしまい同居ご家族を困らせてしまう。送迎スケジュールを毎日確認し自分の決まった役割に責任を持つよう改めて周知する。

(デイサービス)

- ・独居で洗濯が不自由になってきたため衣類を預かるようにしていたが、洗濯の際に携帯電話がポケットに入っていることに気が付かず洗濯し故障。無償交換できたので費用はかからなかったが交換するまでの間は本人に不便を生じさせてしまった。洗濯時のポケットの確認や携帯電話などの貴重品の取り扱いについて再発防止に努める。

### (4) 身体拘束

#### 【身体拘束延べ件数】

令和5年度

1件

#### 【主な身体拘束の状況】

- ・ミトンの使用 → 令和6年3月末日 0件

#### 【実施期間】

- ・1週間

尿路感染、排尿不良にてフォーレ挿入。体力の回復とともにフォーレ違和感あり抜去行為や出血が続く。生命の危険にてミトン使用することもADL低下を懸念。医師に相談しフォーレ除去し様子をみさせていただく。その後は排尿も確認され身体拘束終了とした。

今回は、軽度の認知症あるが意思もはっきりされており本人の意向も踏まえ早い段階で受診し医師に伝えられたことがよかった。身体拘束をすることにより生活の質が短期間で著しく低下してしまうことを実感した。身体拘束を少しでも早く解除へ導くことの大切さを改めて考えることができた。