

(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処理している。

【集計件数】

	施設	ショートステイ	その他
件数	1件	0件	1件

【苦情内容と処理】

(施設)

入居者の発熱に対して感染症の検査などについてご家族へ連絡。体調不良時の対応や状況説明が不十分・職員の電話対応に納得がいかないなどのご意見をいただく。合わせて、面会の場所の環境や施設の苦情受付体制などについて職員が把握して働いているのか、家族への接し方の意識などについても合わせてご意見をいただく。施設長・相談員がご家族と話し合いを持ったのち、職員会議にて職員全体へご家族のご意見や介護職としての心構えや家族様への対応などについて話をする。また、面会の場所の環境の整え、施設の感染症などの対応の基準などの説明を再度ご家族へ行っている。

(その他)

施設車両によるあおり運転を受け、次に起きたら警察へ行くとの連絡あり。当該職員に安全運転・車間距離をとること・スピードを出さないことなど嚴重注意・指導をする。

(4) 身体拘束

	従来型	ユニット	通所介護
延べ件数	4	6	0

感染症対策で隔離が必要な状況となった際に認知症による理解力などの低下により隔離の状況で見守りが不十分になってしまう利用者に対して一時的にご家族からの同意をいただき行ったケースがユニットで多く見られた。身体拘束については委員会を開催、身体拘束・虐待に関する施設内研修も行い身体拘束廃止に関する意識をしっかりと持つように努めています。