

令和4年度 社会福祉法人八海福祉会 苦情内容

苦情内容	対応策
<p>1.令和4年8月18日 (特養ご利用者様)</p> <p>介護職員が居室へ訪室すると、ベッドより起き上がられて「昨晚きつい人がいた。私ができるのにトイレに入ってきて勢いよくズボンを下ろしてきて。パットも濡れていないのに剥がして。あのやり方はない」と話される。</p>	<p>介護主任が該当する夜勤職員に状況と対応の聞き取りをする。ご本人様へ対応方法について、確認が足らなかったと話がある。介護主任と当該職員でご本人様へ直接謝罪する。</p> <p>「まあ仕方ないですね。わかりました。今後気をつけてもらえれば」と了解して頂く。</p> <p>職員へは、ご利用者様が自身でできるという尊厳を守りながら安全に配慮した見守りや対応について考えていくよう指導する。</p>
<p>2.令和4年10月24日 (デイサービスご利用者の家族様)</p> <p>同居の長男妻様より連絡がある。</p> <p>「迎えに来た時、本人とのやりとりを2階から聞こえていた。『誰かいるのか、荷物持ったか』と強い口調で話をしていた。今度から電気類の確認はしなくていいです。玄関の鍵だけでいいです」と怒った口調で話される。</p> <p>主任より折り返し家族様へ連絡をする。</p> <p>女性職員が「紙パンツを2枚、もう1枚持ってきて。誰か上にいるの」と機嫌悪そうな声で聞こえてきたとのこと。</p>	<p>送迎で訪問した介護職員に確認する。</p> <p>運転手が自宅には入らず1人で迎えに行き、家の中の電気類や薬、荷物の確認をしたが対応に余裕がなく送迎時間に急かされていたかもしれないと話す。</p> <p>主任よりご本人様、家族様へ不愉快な思いをさせてしまったと謝罪し、今後も何か気づいたことがあれば連絡してくださいとお伝えする。</p> <p>家族様からは次の送迎からはご本人様への薬を服用したかの確認と玄関の施錠のみで、自宅には入らないでいいとのこと職員間で周知させる。</p> <p>ご利用者様への言葉かけに気を付けていくよう指示をする。</p>

