

令和5年度苦情対応状況報告書

記録内容	対応内容
<p>【受付方法】口頭            【利用者との関係】本人            【内容】部屋で休んでいる時に、黙って入ってきてテレビを見ているのにカーテンをしめてきてこんなところにおられない」とご立腹される。</p> <p>担当した職員に状況を聞く。部屋をノックして訪室した。戸締りカーテンを閉めても良いか尋ねたら、「いいですよ」と話されたため戸締りしてカーテンを閉めたとのこと。</p> <p>ご本人にそのことを話し謝罪するも、「こんなところにおられへん、帰るんや、ごはんも食べへん」と話され荷物をまとめられている。</p>	<p>「いいですよ」の言葉は、カーテンを閉めなくていいですよの意味であり、対応者の、カーテンを閉めてもいいですよと受け止めカーテンを閉めた結果、行き違いがあり、怒らせた結果となった。謝罪を行う。</p> <p>担当した職員に、声を掛けて行った行動と、相手が理解している内容が違うこともある事を説明する。</p> <p>ご本人様にカーテンの開け閉めについて、言葉の理解不足から嫌な思いをさせてしまったことに対し謝罪する。施設としては、防犯・室温管理も含め、夕刻にカーテンを閉めさせて頂いていることを伝える。</p> <p>「そうなんです。なんか怖いからずっと開けてたんやけど、最近は暗くなってきたら閉めてもいいかなと思っています。あっちの建物から見えますもんね。朝は、目が覚めたら自分で開けているんです」と話す。</p> <p>夕刻時は、職員が声をかけカーテンを閉めさせて頂く事。起床時は、ご自身でカーテンを開ける事。困った時は遠慮なく仰って頂く事で「お願いします」と納得され、了承される。</p> <p>(今後の対応)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1：夕方のカーテン閉めは、声掛けを行い職員で実施。</li> <li>2：起床時のカーテン開けは本人で行う。</li> <li>3：夜間カーテンが開いている・日中閉まっている等が有れば、ご本人へ理由を伺う。(何か理由があるかもしれないと必ず考える、勝手な判断で、決めつけない)</li> </ol>

令和5年度苦情対応状況報告書

記録内容	対応内容
<p>【受付方法】電話</p> <p>【利用者との関係】居宅介護支援事業所</p> <p>【内容】ご家族様より下記連絡があった。</p> <p>①前回のショートステイ利用時の連絡ノートに洗濯はしないでほしいと記載していたが、洗濯されていた。</p> <p>②本人から、前回、前々回共にショートステイで到着するなり、お風呂だった。そして、頭や身体を職員さんが介助してくれたが、本人は自分でできることも多いので、本人のペースで介助も本人ができることは見守り程度で対応してほしい。</p>	<p>利用時の入浴については、洗髪はご本人様が拒否されたため洗髪はしていない。身体はご本人様に自分で洗ってもらい、下肢のみ声かけを行った事実を報告する。</p> <p>しかし、今回の利用時には行事があり、お風呂は午前のみとしていたことについて説明不足であったことを謝罪する。</p> <p>洗濯の件についてご迷惑を掛けてしまったことについて謝罪する。</p> <p>「前回利用時、洗濯はお風呂とセットですと伺いましたので、そうなんだ・・・と思っていましたが、ノートに記入欄があったため念の為記入しました。」との事。</p> <p>デリケートな部分のケアであるにも関わらず、配慮に欠け言葉足らずの対応になり申し訳ございませんでしたと謝罪し、洗濯については、家人様・ご本人の意向を伺い対応すべき部分であるため、対応させて頂く事を伝える。</p> <p>きちんとノートの記載欄の確認ができていなかったことについても謝罪する。</p> <p>ご自宅でも、家人様は本人の洗濯物は行っていないとのこと。自分の分は自身で洗濯し管理をしているとのことであった。</p> <p><b>【原因】</b></p> <p>①入所受け入れ時の情報確認ミスが問題。従来への対応と思い込み、家人様からの希望について確認不足であった。家人様との会話を正しく聞き取り、家人の思い・ご本人の思いを把握し対応する必要がある。</p> <p>②入浴等、ご本人の希望等も伺った上で時間を検討する必要があった。嫌な思いをさせないよう配慮した声掛けが必要である。</p> <p><b>【対応】</b></p> <p>①：入所時のファイルは必ず内容を確認し、変更等があった内容・家人からの希望等は介護記録システムへ入力。</p> <p>②：入浴時間等希望を伺い、一緒に時間を決め実施する。</p>