

社会福祉法人島根県社会福祉事業団
令和5年度下半期苦情解決結果

苦情名	施設職員の対応に対する苦情
施設名	偕生園
申出人	利用者家族
受付方法	口頭
分類	施設・職員の対応に関すること
内容	<p>利用者家族から次のとおり話される。</p> <p>父が「口が乾いた。」と言ったので、職員に口を潤してもらいたいことと体の向きを変えてもらうことをお願いしたところ、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が口を潤す時に雑な感じで口を拭い、父に声をかけることなく、すぐに終わってしまった。 ・体の向きを変えるときに、背中と腰に手を入れ、勢いをつけて動かされ、ベッド柵に当たるのではないかと驚いた。 <p>みなさんには忙しい中、ずっと良くしてもらっているが、入所中の母も同じことをされたら、私は我慢できません。これまでは感謝の気持ちしかなかったが、今後のことを考え伝えさせてもらいました。</p>
解決経過	<p>生活支援課長は、当該職員に事実確認を行うとともに、ご家族に対し謝罪し、今後の対応策を検討した。</p>
結果と今後の対応	<p>生活支援課長から利用者家族に対し、次の再発防止策を説明し、了承していただく。</p> <p>再発防止策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃のケアや接遇について、職員個々で振り返りの機会を持つ。 ・身体拘束や虐待防止に関する施設内研修をe-ラーニング形式として全職員を対象に実施する。 ・利用者が安心して生活を送ることができるよう、プロ意識を持って業務を遂行する。 ・職員同士がお互いに指摘し合える環境や関係づくりに取り組む。 ・床上、移乗介護を行う際、丁寧な介護を心がける。