令和６年度苦情等一覧

＊苦情及びサービス要望等の解決結果については、個人情報に配慮し記入しています。

ケアハウスやすらぎ　　　　　令和6年度苦情なし

居宅関連事業　　　　　　　　令和6年度苦情なし

グループホームむつみあい　　令和6年度苦情なし

グループホームなごみ筒井　　令和6年度苦情なし

特別養護老人ホーム　　　　　合計1件

【日　時】令和６年＊月＊日

【申出人】利用者様御本人（短期入所生活介護事業御利用）

【概　要】利用者様の居室トイレ前に設置していたセンサーマットのコール反応があり、トイレを利用されているであろうことから、夜勤介護員が訪室しお声掛けを行った上でカーテンを開け、利用者様が便座に座られたのを確認し「大丈夫ですか？」とお声掛けをした。

利用者様より「大丈夫です」との旨返答頂いたが、転倒リスクを鑑み、数秒その場に待機し、その後「また呼んでくださいね」と声掛けし居室トイレから離れた。

その際トイレのカーテンを閉めずに退出してしまった。

その後利用者様よりコールあり別の介護員が訪室し、排泄に必要な用品を要望され、当該物品を補充した際、「先ほどもう一人の職員の方が急にトイレの中に入ってきた」旨、立腹された御様子で報告を頂いた。

【再発防止検討】

・センサーマットのコール反応に基づき居室へ訪室し見守りをした事に自体に問題はなかったが、お声掛け（説明）が不十分であった。＊利用者様は難聴を有しておられ、介護員のお声掛けが聞こえていなかった可能性がある。

・全ての利用者様にはプライバシーがあり、一人一人の利用者様との関りの中で情報を集めて対応を変える必要がある。

・自身の行動が適正なのか、利用者の希望に対する理解を深めて次回利用までに情報収集に努める必要がある。

・今回のケースを真摯に受け止め考え利用者様に対する意見集約・情報収集をしっかり行い、ケアに介入する前に一歩立ち止まって考え利用者様の希望に添ったケアを行っていくよう努める。