

## 令和5年度 苦情解決実績

施設名	サテライト芙蓉		
時期	令和5年8月		
種別	ケアにかかわる事項		
苦情内容	苦情解決対応		
<p>入所者から看護師を通じて「介護職員がナースコールを手の届かないところに隠してしまう」との報告が生活相談員にあった。</p> <p>生活相談員がご本人に確認したところ、「昨晚、遅番の介護員が一人になる時間になったら、ナースコールを隠してしまうので、トイレに行けなくて漏らしてしまった」、「ナースコールは自分の届くところに置いてほしい」と苦情の申し出があった。</p> <p>介護主任が当該介護員に確認したところ、「確かにナースコールを手の届かないところに置きました。本人には他にもオムツ交換の人がいるのでナースコールを鳴らしてもすぐには行けないことを伝えたが、頻回に鳴らすためオムツ交換ができないのでやむなくそうした。」とのこと。</p>	<p>生活相談員からご本人に謝罪するとともに、「再度こういうことが起こらないように職員には厳しく指導する。ただ、他の入所者のオムツ交換をしている時はナースコールを鳴らしてもすぐには来ることができないので何度も押さずに待っていてほしい」と伝え、管理者より当該職員に対して厳しく指導をした。</p> <p>(第三者委員の意見)</p> <p>ナースコールを隠す行為は事故につながる恐れがありしてはいけない。</p> <p>尿意があるのか、認知症状ほどの程度かなど入所者の状況を把握して「予測する介護」が大切であり、そのためには入所者の性格、行動を記録して皆で共有しなければならない。</p> <p>また、入所者に説明し理解してもらうには、日頃から安心していただける関わり方や行動で信頼関係が築いておく必要がある。</p>		