

苦情・相談等の受付書

事業所	〇〇〇	施設長	窓口担当	受付者
受付日	令和4年10月31日			
受付者	〇〇〇〇			
苦情窓口担当	〇〇〇〇			
概要	「支援時の不適切な言動」			
分類	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> センター行事 <input type="checkbox"/> 通常療育 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input type="checkbox"/> その他()			
内容・相談者の希望・相談経過	苦情・相談等の発生日 令和4年10月31日 お母様より管理者へ以下のようなLineメールを受診しました。			
	令和4年10月28日の訪問(リハビリ)の際に大泣きする〇〇に対して『もう赤ちゃんじゃないでしょ』『お姉ちゃんなんだから、わかるでしょ』『切り替えなさい』『こんなにひどい子は初めてだ』などと声を掛けられ、ショックで悲しい気持ちになった。せっかくこちらまで来ていただいているのに〇〇が泣くのでリハビリなど思うように進まずご迷惑を掛けていると思います。人見知りはいだいぶ落ち着いているのですが、訪問に来ていただいている時は毎回、ギャン泣きしています。〇〇にとってはこの時間がストレスになっているかもしれません。正直なところこのままこれからもお願いするのが不安になっています。次回の****病院でのフォローアップ外来までお休みにさせて頂いて今後については訪問リハビリの継続が必要かどうか相談してからでもいいでしょうか？ 同日折り返し、及び後日数回、電話・メールなどで連絡を入れましたが、返信は頂けませんでした。 10月31日 ****病院・フォローアップ外来看護師に上記の内容を電話にて報告しました。 12月5日 ****病院・主治医より電話にて、母親からの相談内容について連絡を頂きました。 今回の件でご迷惑をお掛けしたことをお詫びし、今後の対応策を立て、ご家族と病院側にも報告することをお伝えしました。 12月6日 担当理学療法士に上記の内容を伝え、後日面談を実施することを伝えました。			
原因と相談の結果	12月22日 担当理学療法士と面談を実施しました(コロナ感染などの状況により面談日がこの日となりました)。担当理学療法士からは「自分の不用意な言動のせいで、保護者、利用者様に精神的なショックを与えてしまい、申し訳なく思っています。今後、適切な言動に努めるため研修等の機会があれば是非参加したいと思います。また、保護者、利用者様に謝罪の機会をいただくことができれば、と考えています。」 今回の苦情内容の原因は、担当理学療法士による利用者様、ご家族への配慮の欠如が不適切な言動に結びつき、加えて支援内容に関する説明が不十分だったことです。 当ステーション内で担当理学療法士だけでなく、全スタッフ間でこの点について討議しました。 育児、発達、医療的ケアにおいて、利用者様、ご家族を支えなければならない私たちスタッフが、不用意、不適切な言葉で利用者様、ご家族の不安を煽ったり、心の痛みを与えることはあってはならないことです。 このために、NICU退院後の子ども達やご家族の心のケア、支援に精通された講師による研修を実施しました。今後、当ステーション職員だけではなく、当法人の全スタッフが参加する予定です。 今後の対応について ①めばえ内での話し合い(終了) ②安全委員会への内容の報告、検討(終了) ③第三者委員への途中経過報告(終了) ④保護者、利用者様、主治医への途中経過報告(終了) ⑤法人内スタッフ全員を対象とした研修(講師予定者:〇〇総合療育センター小児科医師)(令和5年4月10日終了) ⑥第三者委員への報告(実施中) ⑦保護者、利用者様、主治医への報告(実施中) ⑧関係者より許可が得られれば、(個人が特定されない形で)法人ホームページへの掲載(予定)			