

# 苦情処理簿

グループホームさくらの里

平成26年9月24日13時30分		受付者	吉富篤	■来訪	□電話	□訪問
対象者	TK 様	住所	〒861- 熊本市西区			
相談者	HE 様 続柄(長女)	住所	熊本市西区松尾町上松尾 TEL (080-4586-6888)			
苦情内容	<p>長女様がさくらの苑に來所された際、さくらの苑居宅の沖CMに下記の内容の話あり。 グループホームさくらの里に入居されたのは9/10(水)。 9/13(土)朝方にさくらの里より電話があり、「本人様が興奮されていて、私達職員の業務が進まないのて来て下さい。ご飯作りも進まない。」といった内容のことを職員に言われた。 ⇒業務のことを私達家族に言っていいのかなと思った。(長女様より) 9/23(火)朝方にさくらの里より電話があり、「落ち着かないから来て下さい。本人様がに帰ると言っています。來られた時には暫くして落ち着かしてから帰られて下さい。」といった内容のことを職員に言われた。 ⇒面會に來れないことを責められているようで辛い。認知症対応型の施設とっていたが、間違っお願いしてしまったのか。迷惑をかけている家族と思われているのではないかと。</p>					
現状	<p>9/10にM苑よりさくらの里へ入居となる。M診療所にて前頭側頭型認知症の診断をうけている。几帳面な性格であり、認知症により自分の決められたルールが崩れると混乱されることが多い。M苑退所前数日は、本氏の状態が落ち着いているとの判断からデパスが休薬となっていたが(訪問調査の時点ではこの情報は入っていなかった)、さくらの里入居後、日中・夜間ともにたばこ・外に行こうとされる訴え強く、職員が制止をすると力づくで意思を通そうとされる為、M診療所Drに報告し、定期薬服用となった。その後比較的状态が落ち着かれたが、職員の対応としては制止・たばこの回数の完全固定化が行なわれており、それに反発して興奮されることもある。</p>					
改善策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前頭側頭型認知症は基本制止は逆効果である。 ⇒静止するのではなく、職員が落ち着いて対応すること。 興奮されるきっかけを探り、そうなる前に先手を打つ。(落ち着かれない時間帯に役割を与える、入浴時間をその時間にする、運動をして満足していただく等)</li> <li>・日課を決める際、入居者自身のルールではなく、職員が自分の目線でルールを固定化していないか考える。 ⇒あくまで入居者目線で考える。職員の業務の都合に、入居者の生活をはめこまないこと。 たばこに関してはおおよその時間の目安は設けるが、本人様の訴えに応じ回数を調整する。</li> <li>・自分たちは認知症対応のプロであるという自覚を持つ。 ⇒失敗してもいいので色々な方法を試して、成功事例を増やしていく。</li> </ul>					
モニタリング	<p>&lt;H26.10.12実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人様がしようとするのことに對し、職員が制止をすることはなくなった。また以前より落ち着いて見守る余裕が出てきている。</li> <li>・入居者の生活をもう一度見つめ直し、認知症の症状ではなく、その人自身と関わっていく意識を少しずつ浸透させていく必要がある。その中で、不要な業務を削って簡素化し、より入居者と関われる時間に当てられるよう、現在調整を行なっている。</li> <li>・関わりの成功事例・失敗事例を書き出し、他事業所の意見も参考にアイデアを増やしている。</li> </ul>					