

<1. Bさんが手伝ってくれない！>

ある利用者から、「Aさんはいつも手伝ってくれるが、Bさんは何も手伝ってくれない。Bさんではなく、別の人を担当にしてほしい」と話がありました。施設では、「できることはなるべくご自身でやっていただく」という方針を掲げています。Bさんはその方針をふまえて対応しているのですが…。あなたならどうしますか？選択肢は次の5つです。

- スタッフBを担当から外す 利用者に施設の方針を説明する
- スタッフAに手伝わないように伝える スタッフBに手伝うよう伝える
- マニュアルやケアプランを見直し、周知する

その理由は ⇒ _____

<2. 母の肌着がなくなった>

面会に来た家族が、「母の肌着が前回来た時より減っている。どこかに紛れていないか？」と尋ねてきました。スタッフは一通り捜してみましたが、どこにも見当たりません。家族に報告したところ、「前にも同じことがあった。その時は古いものだったのであきらめたが、今回は新しいものだ！どうするんだ！」と怒りの様子です…。あなたならどうしますか？選択肢は次の5つです。

- 「こちらでなくすわけがない」と反論する 担当スタッフに謝罪させる
- リーダーとして謝罪する スタッフにもう一度捜させる
- 肌着を弁償する

その理由は ⇒ _____

<3. 腕にあざができてきている！>

面会に来た家族に呼び出され、「母の腕にあざがある。虐待されているのではないか！」と訴えられました。記録を見ると、あざを発見した時の記載はありますが、その理由までは確認できません。信頼するスタッフが虐待をするはずはないと思いながらも、「もしかして…」という不安もあります…。あなたならどうしますか？選択肢は次の5つです。

- 「虐待であるはずがない」と反論する 「詳しく調査して報告する」と伝える
- 「担当スタッフを変える」と伝える その場に担当スタッフを呼んで話を聞く
- まずはあざができたことについて謝罪する

その理由は ⇒ _____