

令和4年度 苦情処理委員会活動報告

苦情処理委員会事務局 山田 小百合

1. 苦情処理委員

委員長	施設長	江崎 朋広
第三者委員	学識経験者	関 安男
第三者委員	学識経験者	志太 良美
委員	事務長	松田 毅
委員	看護係長	齊藤佐緒里
委員	居宅係長	岡村美和子
委員	介護係長	井口 明美
委員	通所介護主任介護士	志田 貴義
委員	生活相談員	山口 佳穂
委員	短期入所相談員	星 香織
事務局	生活支援課長	山田小百合

2. 活動報告

令和4年度 第1回苦情処理委員会

【日時】令和4年6月8日（水）午後2時より

【場所】八色園会議室

【内容】苦情処理の受付状況について

令和3年4月1日以降の苦情申立てはありませんでした。苦情相談3件について報告と対応の検討を致しました。（特養2件、短期入所1件）

《苦情相談の内容・対応方法と委員からの意見》

特養…相談内容【1】

- ① 本日、夫が大和病院に入院する事になったと連絡をもらった。今すぐ来ることは出来るかと言われタクシーで1万円かけて来たが、急がなくても大丈夫な状態だった。それであれば、電車で来たかった。と話があった。
- ② 今回の入院に至る経過に関して、本人が寒いと言っているにもかかわらず、直ぐに対応してもらえなかったからだと話があった。

…対応

- ①②窓口対応職員が謝罪。看護師・相談員に伝える事を話した。

数日後、妻来園。入院に至るまでの経緯について話を聞きたいとの事で看護係長が対応。寒さ対策および状態が緊急でない時に関しては、来院は急がなくても良いと伝えるべきだったと説明、謝罪した。

…委員からの主な意見

- ① 入居間もない事で、うまくコミュニケーションが取れていなかった事も要因の一つではないか。
 - ② 暑さ、寒さに関しては、個人個人感じ方も違う為、対応も異なる。
- お互いを知る事で、関わり方や環境について職員間で周知して欲しい。

特養…相談内容【2】

- ① 左足第1趾周辺、足底に皮下出血と腫れがあり受診。骨折の診断を受けたが、その3日後、右足膝下にも10cm以上の皮下出血を発見。ご家族に電話連絡を入れると、「この3日間、園から連絡が無かった。こ
う言うことは当日に事故報告書を上げて、治療費はどうするかなど、直ぐに連絡するものではないのか。」と話があった。

…対応

- ① 週が明けた月曜日に、施設長より改めて謝罪の連絡。事故の原因や今後の対応、受診費用に関して説明の場を設けさせて欲しいと話をし、日程調整を行ったが、骨折の原因が詳しく分かったら話を聞かせてもらえばそれでいいという話になった。その後、話をする機会を持つなどしたが、家族からは、意図的でないにしろ怪我を負わせた職員の存在を明らかにして欲しいという思いが、現在も続いている。

…委員からの主な意見

- ① 対応の遅れが一番の原因。ただし、一般的に、当日に事故報告書を書いて説明する事は難しい。
② 今まで介護している中で起こらない事が急に起きた為、原因を考える事が難しかったのだと思うが、様々な方向から原因を探った事がかえってご家族に不信感を抱かせる悪い方向に向いてしまった。

- ③ 面会が出来ない中で、家族も現在の状況が分からなかったのだろう。事実がしつかりと伝わっていかなかったことも原因だと思うので、今後もしつかり連絡を取って、介護にあたって欲しい。

短期入所…相談内容

- ① 2〜3ヶ月の間で3回、洗濯物を持参せず帰宅。後で届けると言われても家が不在である為、八色園に取りに行っていた。何回も続くのはどうか。

②

お菓子を持たせても、職員に直ぐに取り上げられてしまうと本人より話を聞いた。食べさせてもらった形跡もない。本人が食べられるようにしているのか。

…対応

- ① 退居時の預かり場所の確認がおろそかになっていた。リーダーの確認業務を再度周知。外履きに『洗濯物あり』の札を付けた。

②

おやつは預からず、本人の手元に置く。好きな時間、お茶の時間に食べてもらう。

…委員からの主な意見

- ① 忘れ物防止対策もコミュニケーションが大事。
② 起きてしまったことは仕方ないが、3回という回数が多い印象。検討会議で話し合った対策を継続して、再発を防ぎ、良い方向に向かって欲しい。
③ おやつに関しても、本人に問題なければ預かる必要

もないのではないか。これも、職員間で情報を共有し、関わってもらいたい。



令和4年度の苦情相談内容や委員から頂いた意見を改めてまとめると、コロナ禍であっても普段からの信頼関係、コミュニケーションが大切である事を強く感じました。

苦情解決事業の目的は、利用者と事業所が対等な関係で福祉サービスを利用できるように、適切な解決を図る事により、利用者の権利擁護を行なうことです。利用者が苦情を出しやすい環境を整えることも大切な役割と考えています。

こうした考え方に基づき「苦情」を「利用者の声」と捉えて、今後も積極的に拾い上げる姿勢で取り組んでまいります。