

# 平成28年度 苦情処理委員会活動報告

苦情処理委員会事務局

湯本 ひと美

## 1. 苦情処理委員

委員長	施設長	小林 功
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	在宅支援課長	中澤 勝義
委員	事務長	松田 毅
委員	生活相談係長	江崎 朋広
委員	看護係長	外山 章子
委員	居宅係長	岡村美和子
委員	短期入所係長	山田小百合
事務局	生活支援課長	湯本ひと美

## 2. 活動報告

平成28年度第1回苦情処理委員会

【日】 平成28年5月13日（金）

【場所】 八色園会議室

【内容】 苦情処理の受付状況について「苦情相談」

特養2件、短期入所1件、短期入所3件について報告をいたしました。

《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 特定の職員への喫煙者のマナーを訴えた相談。

…対応

① 対応した職員へ指導を行うと共に他の喫煙する職員へも伝達、指導を行なった。

…委員からの主な意見

① 吸わない人にとっては、タバコの臭いは苦痛。吸う人は、吸わない人に対しての気遣いは必要である。

短期入居…相談内容

① ショートを利用中の様子について（認知症高齢者対応や服薬方法など）不信任を訴えた相談。

② ショート送迎、移乗時の介助の仕方、排泄介助の仕方に不満を訴えた相談。

③ ショート利用中に職員の言動により傷ついたと訴えた相談。  
…対応

3事例共に対応職員および関わった職員への聞き取り後、ご家族と面談又は訪問し謝罪すると共に自宅で工夫していることの情報を得、職員へ伝達し再発防止を図った。

…委員からの主な意見

・認知症の方であれば、通常も会話が通じないことも多いと思われる。不穏時は特に通じず、介護側も、つい言葉がきつくなっ

て行くこともあるのではないか。そうした時の指導のあり方が大切である。

- ・排泄介助に利用者さんに不快な思いをさせないことは、基本的なことであり、排泄面を介助してもらわなければ生活できない高齢者の気持ちを大切にできるような指導をして欲しい。
- ・冗談のつもりで話しても認知症高齢者の受け止め方は違うことも多く、介助させていただくといった気持ちを忘れないよう指導して欲しい。

他、職員指導、体制作りに活かせるよう、再発防止策を再検討しました。

八色園が提供したサービスなどの事業について、利用者から苦情があった際に、迅速、適正かつ誠実に対応し必要な措置を講じる為に苦情処理委員会を開催しております。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、積極的に拾い上げる姿勢で取り組んできました。苦情相談はもちろんのこと、利用者の皆様との日頃のお話の中や面会、面談の折に頂くご意見を大切に受け止め、サービスの向上に活かして行きたいと思っております。これからも「小さな事だから」と思わずに、どうぞお気軽にお声掛けください。