

# 平成29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	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	在宅支援課長	中澤 勝義
委員	看護係長	外山 章子
委員	短期入所係長	山田小百合
委員	居宅係長	岡村美和子
委員	生活相談員	山口 佳穂
事務局	在宅支援課長	湯本ひと美

## 2. 活動報告

平成29年度第1回苦情処理委員会

【日】 平成29年6月9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3件、短期入所1件、通所介護2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 若い職員の服装や言動についての相談。
  - ② 特定の職員から手が痛くて食べられないのに「食べたくなければ食べなくていい」。排尿もなるべくトイレでしたいが、パッドの中にしていいよ」と言われたなど、職員の不適切な対応について。
  - ③ 浴槽内での火傷の事故を受け、入浴準備、介助、事故後の対応についての苦情相談。
- …対応
- ① 入居者、職員への聞き取り事実確認。入居者への謝罪と職員への指導。
  - ② 本人、家族への謝罪。職員からの聞き取りと職員指導を行なった。
  - ③ 事故報告、苦情記録の市への報告と再発防止計画の提出。家族への事故の経緯、再発防止策の説明を行なった。
- …委員からの主な意見
- ① 入職2年目位になると自分の立場を忘れてしまうことがある。家族ではない、慣れの関係にならないよう職員指導をしっかり行なって欲しい。指導者側もしっかり気を引きしめて欲しい。
  - ② 職員指導、ケアの統一（声のかけ方も）が必要ではないか。
  - ③ 家族への説明や医療費を園で持つこと、市への報告や市からの指導を受け、改善計画をあげているが、ご家族の気持ちを

考えると、本当に二度とあつてはならない事例である。

### 短期入居…相談内容

① ショート利用中の様子が分かるお便りが入っていなかった。

#### …対応

① 電話連絡し謝罪し、利用中の様子や水分量など伝達した。お便りは、送った際にご家族へ必ず手渡しすることとした。

#### …委員からの主な意見

① 申送りや伝達事項が、どのようなかたちで周知できるか、チェックはしていると思うが、今後も周知を図って欲しい。

### 通所介護…相談内容

① 送迎に来た若い職員は、立っているだけで何もしない。足が悪い年寄の身体を支えるでもなく、カバンも持ってくれないことあった。職員の問題だけでなく教える側がちゃんと教えないからだと思う。

② デイサービス利用時、嘔気があり昼食が食べられなかった。看護師から電話があり便が出ないと大変だから下剤をもう少し増やして下さいと言われた。デイサービスの利用の前日には、必ず2錠飲ませているのに、私の介護が不十分なのでしようか。

#### …対応

① ご家族へ電話での謝罪と後日迎えに行った際も謝罪した。職員へは面談と指導、再度業務手順、心構えについて確認した。② 家族へ連絡し謝罪した。看護師へは、ご家族の介護状況や想い、本人の体調に配慮した言葉（説明の仕方）かけを行うよ

う指導した。

### …委員からの主な意見

① きちんと職員指導を行い、初期の段階でどうにかならなかったのか。新人指導は、行なっていると思うが、見極めも雇用側の大事な仕事である。

② ショートでは、看護師からの質問や確認事項も相談員を通じてご家族に連絡している。

訪問看護も入っているのであれば、ケアマネを通じ、介護者に連絡すべきではあった。

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。

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。

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。

今後よろしくお願いいたします。