

平成30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	介護係長	井口 明美
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30年度第1回苦情処理委員会

【日にち】平成30年6月6日（水）

【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2件、通所介護1件について報告

と対応の検討を行なった。

《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 転倒骨折、そして入退院について、身元引受人でなく長女に連絡し動いてもらったことで、身元引受人より転倒の経緯や入退院について説明がない、不十分との相談を受けた。

② 入院治療後、退院し施設に帰園した後に職員から様子等説明がなかった事。その後（妻から息子さんへの）身元引受人の変更の提案をおこなったことで、不信感を抱かせてしまった。

…対応

① 身元引受人への謝罪と転倒事故の経緯、退院後の様子について看護師、介護職より説明した。

② 謝罪と説明を行い、今後も面会および電話連絡にてご本人の体調や様子などを伝えていくこととした。

…委員からの主な意見

① ・急を要することで、直ぐに動ける長女へ連絡したことなど、身元引受人へ直ぐに連絡しなかった理由は分かったが、遅れたとしても身元引受人へも連絡すべきであった。説明し納得されたのであれば良かった。

・身元引受人の気持ちになれば、自分が置き去りになった感じだったと思う。人間関係、信頼関係が大切である。

② 高齢者の運転の問題が今問題になっている。話の切り出し方、持って行き方を、もう少し考えれば良かったと感じた。

・本人やこれからのことを考えれば、直ぐにこちらの考えを言いたくなると思うが、焦らず、相手の話を聞いてから、こちらの話をする方が良い。

・入院前のことも今回のことも、やはりコミュニケーション不足。それにより一寸したことが、大きな不信感となる。

短期入居…相談内容

① ショート利用中のベッド回りの環境とシーツの汚れについての相談。

② ショート利用後にズボン等が便まみれになっていた。下剤は本人管理ではあったが、排泄援助の状況について相談があった。

…対応

① 改善策の検討（テーブルを高さのある物に変更し、枕元にはバスタオルをしく）、家族への説明を行った。

② 謝罪と不快を与えないような関わり（声掛け）、排泄時のさりげない確認を行うこととした。

…委員からの主な意見

① ・いつ家族が面会に来てもし良いように、また来る、来ないに限らず、綺麗に清潔にしておくこと（おもてなしの）

気持ち、対応をあらためて確認でき、声に出していただき良かったと思う。

② ・やっている人は、気が付き、きちんとしていると思うが、職員全員が同じ対応ができると良い。

・布パンツを履いていなかったことで、確認やトイレに誘わないのかの指摘だったと思う。

・しっかりされている方に排泄の声を掛けるのも気を遣うし、しっかりされている方は、声のかけ方で自尊心を傷つけられたと感じるだろう。プライドを傷つけないような声のかけ方とコミュニケーションは、やはり大切である。

通所介護…相談内容

① 韓国テレビから取材を受けたが、取材許可を取っていないのに住居内まで取材されたことについての相談。

…対応

① 本人、家族への謝罪と今後、同じような取材依頼があった場合の対応について検討した。

…委員からの主な意見

① ・日本のテレビであっても、介護状況が良くても、日本人は、介護の状況を見せたい人は少ないと思う。無理して取材を進める必要があったのか、打ち合わせや説明を十分に行う必要がある、そう出来ないのであれば、断っても良かったのではないか。

・プライバシーのことは、やはり大事にしたい。
今後も取材を受けることはあるかと思うが、園として取材を受ける際の決め事や受け入れ手順などを作っておく必要があると思う。

今回の苦情相談の内容や委員からの意見から、あらためて信頼関係、コミュニケーションの大切さを痛感しました。

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、職員指導やサービスの向上に活かして行きたいと思っております。

今後もよろしくお願いいたします。