

令和元年度 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	南雲 美幸
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

令和元年度 第一回苦情処理委員会

【日時】令和元年六月二十四日（月）十四時より

【場所】八色園会議室

【内容】苦情処理の受付状況について「苦情相談」

特養1件、短期入所2件、文集委員会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 一職員の名前を挙げ、夕食時に何か変なものを食べさせられ、その後、嘔吐した。
- ② トイレでパッドが汚れた為にコールで呼んでもなかなか来てくれず、来たと思ったら水で濡らした冷たい清拭布を渡され、手伝う事もしてくれなかった。

…対応

- ① 嫌な思いをさせた事について本人に謝罪、話を傾聴した。
- ② 職員指導を行うと共に、食事内容や買い物の状況、体調観察を行っていくことを職員間で情報共有する事とした。

…委員からの主な意見

- ① ・まずは冷蔵庫内の食品管理の徹底。
・食べ物を大切に作る高齢者。捨てる事をもったいないと思う人が多い。捨てる際には説明が必要。
- ② ・排泄時にコールしたのか、コールの故障はなかったのか確認。
・急いでいた為に冷たい清拭布を渡したのか、それも説明や相手の気持ちになって考えられる職員教育をお願いしたい。

短期入居…相談内容【1】

- ① ショートステイから戻ると、尿取りパッドは乾いていたが、紙パンツ、ズボン下が汚れていた。洗濯物袋に入っていたズボン下にも尿汚染があった。介護のプロとしてどうかと疑った。

…対応

- ① 苦情申立人にその場で、不快な思いをさせた事を謝罪した。
- ② 再発防止策として、紙パンツはSサイズを使用し、帰宅前には今まで同様に腹圧を掛けさせてもらい排尿を促す。排泄用品が適切に当たっているかは、職員2人対応で確認する。

…委員からの主な意見

- ① ・パッドが濡れていないのにリハビリパンツが濡れる事があるのか疑問だが、やはり退居時の確認が重要と思う。
- ② ・家族送迎では、座席に移動する際、ズボンを持ち引っぱり上げる事でパッドがずれることがある。移乗方法や排泄用品の検討も行い、情報提供していく。

…相談内容【2】

- ① 職員から二人きりの時に頭を拳で二、三回叩かれた。今回だけでなく以前からそのような行為があった。

…対応

- ① 包括支援センターに状況を報告。事実確認を行うよう指示あり。職員は叩いた事は今まで一度もなく、むしろ有効な関係性を保っていたと思っていた。事実確認後、介護保険課にも報告した。

- ② 苦情申立人へ電話で報告と不快な思いを抱かせてしまった事に対して謝罪。その後の事実確認の内容と職員への対応、他職員にも利用者への関わり方について考える時間を設ける等の対応を行った事について、自宅訪問し謝罪、説明を行った。

…委員からの主な意見

- ① 申立人は最終的には納得してはいないと思うが、日頃のケアの中で『お手伝いさせていたたく。』と言った気持ちを持つことは大切。
- ② 相手の心の部分も意識しながら、変わらぬ対応をして欲しい。

文集委員会…相談内容

- ① 八色園文集「水無川」寄付欄。現在もデイサービスを利用されている方の妻の名前での寄付だったが、「ご遺族様」と書かれていた。

…対応

- ① 本人、家族の手元に文集が届く前にと、発見当日に自宅

へ連絡。訪問し、謝罪した。

② デイサービス利用者に既に配布した物は回収し、修正後再配布した。

③ 今後のチェック体制を各セクションの課長、係長など複数名で確認することとした。

…委員からの主な意見

① ・思い込みで読まないよう、チェック体制はしっかりと検討して欲しい。市はパソコンで職員へ公開している。

令和元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、普段からの信頼関係、コミュニケーションの大切さを痛感します。これは、前年度も同様でした。

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。