

令和5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	小幡 久斗
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5年度 第1回苦情処理委員会

【日時】 令和5年6月7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4年4月1日以降の苦情申立ては1件。

（特養1件）申立人への報告と対応の検討についての説明を行っている。

《苦情相談の内容・対応方法と委員からの意見》

特養・苦情相談

◎当事者夫が来園。本人から、新しく来た入居者に2度叩かれた。職員がその場面を見ていたにもかかわらず上に話をする事も無く黙っていると話があった。暴力があった事に対して何の対応もないようであれば、市に相談しに行くしかないと思っている。上に話を上げない職員に対して教育、指導はどうなっているのか。新しく来た入居者を別の階にうつしてもらう事は出来ないか。

..対応

◎関係職員に対し、事実確認を行った。名前に上がった入居者は手を出すような動きはしない方。他の入居者で1名、動きの多い方がいるが、ほとんど接触する事はない。推測ではないが、振った手が当たったあるいは車いすを自走している最中に、当事者の車いすにつかまるような動きがあつて不快に感じたか。

当事者ご本人の話が、聞く度に二転三転する状況もあつたり、日常の中でも見えないものが見えたり聞こえたりという事もあつて、受診につなげた経過もあつた。この頃より、当事者からの訴えは減少。夫からも本人から話も聞かれなくなったので様子を見ていく事で良いと話があつた。

…委員からの主な意見

・このような状況になる前に、主任介護士の異動があったり、環境の変化もあった。しっかりと口頭だけでなく紙面でも説明する事も必要だったと思っている。また、過ごしやすい環境の整備、声の掛け方、声の大きさ、スピードなど、相手に不快感を与えない関りについて、会議や研修会で学ぶ機会も継続して設けていく。

・家族への電話も、何かが起こった時にはなく、日頃の些細な出来事も伝えるようにしていきたい。(連絡票の活用を徹底)

…第三者委員からの主な意見

・施設での最近の様子と在宅でご主人と過ごしていた頃の様子とのギャップの大きさをご家族が理解し難かったと感じる事例です。職員の皆様も思いを通すだけでなく、ご主人や本人の話も伺いながら、なかなか大変な関りだったと感じました。

・面会制限での環境の変化は大きいと感じます。コロナ前はご主人もこまめに面会に来られたり、電話でやり取りしたり、仲の良いご夫婦である事が感じられる一方で、余計に、妻の認知面の低下は受け入れにくい事と思います。

・コロナ禍であったり、職員の人員不足もある中で、本来に良く関わってもらっていると思います。

これからも、上からでなく、入居者様と同じ立場で、寄り添いながら仕事をして欲しい。

ご家族には変わった事があれば直ぐに伝える関りは続けて欲しい。早く元の暮らしに戻り、自由に面会できるようになると良いと思う。



今回の事例は、今後も起こる可能性のある事例だと思っている。家族との信頼関係を築けるよう、日々の連絡を徹底していく必要があると感じている。

令和5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、昨年同様に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ある。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る。

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いこうと思う。