

令和6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	関 和幸
委員	短期入所相談員	山田 留美
委員	生活相談員	栢沢恵美子
事務局	生活支援課長	山田小百合

2. 活動報告

令和6年度 第1回苦情処理委員会

【日時】令和6年6月11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5年4月1日以降の苦情申立ては2件（特養1件、短期1件）、苦情相談1件（苦情申し立てと同様の内容）それぞれ報告いたしました。

《苦情相談の内容・対応方法と委員からの意見》

特養・苦情内容

◎看取り期を迎えていた方の呼吸状態が変わった為、夫に連絡をしようとした際、間違えてもう一人の看取り期の家族に連絡してしまった。

..対応

◎夫が来園された際に、息を引き取る場に立ち会う事が出来なかった事。また、その後の連絡も遅れてしまった事を謝罪。何故こうなってしまったのかの経緯を説明させて頂いた。

..委員からの主な意見

・いくつかの場面で確認をしていれば防げた事例でした。
・違う相手に電話をしていた事に気付いたのも、次の勤務帯の職員との申し送りの中ででした。どのような家族であるのかなどの情報も周知されていませんでした。

..第三者委員からの主な意見

・正直、あつてはならない、プライバシーにも触れる事例だと思えます。
・2人分のお看取りの資料を重ねて置いておく事が、間違いのもと。
・電話の掛け方についても、こちらの声が相手に聞き取り難い事もあります。相手は相手ではっきり聞き取れない状況でも何となく返事をしてしまう事は、誰にもあると思います。やはり、電話を掛ける時は、相手の名前もフ

ルネームで確認し、ゆつくりと伝わるように意識をして話をする和良好的ではないでしょうか。(接遇マナー)

- ・電話を掛ける時には、書面上に書かれた誰のご家族に掛けるのか名前を見てから掛ける事は大前提です。
- ・急変時と言う普段に無い状況でも、皆さんはそのような状況を何度も経験しているはず。プロなのだから焦らず対応して欲しいと思います。

短期…苦情内容

◎ショート利用最終日。午前中に八色園から帰宅時間知らせる電話を受け、待っていたが、その時間を三十分過ぎても帰って来なかった。確認すると、職員が送り忘れていた事が判明。夕方から予定されていた用事にも遅れる事となってしまう。

…対応

◎休日の出来事だった為、日直職員と介護職員で、直ぐに送り届け謝罪した。管理者である市長まで、報告を上げて欲しいと言う家族の意向通り市長に報告している。

…委員からの主な意見

- ・気付ける所はいくつもあったが、コミュニケーション不足が招いた苦情だったと思います。
- ・家族からは、送らずに待っている間、放置されていたのではないかとと言う声もあった事例でした。

…第三者委員からの主な意見

・こんな言い方をすると申し訳ないのですが、本当に初

歩的なミスだと思います。事例を読んでいて、あつてはならないミスだと思いました。お客さんの立場に立つて考えて下さい。そして、ミスをする事で、更に業務を増やす事になる為、日々の動きを再点検する必要があると思います。

- ・外から見ても、どこの施設も人がいなくて大変だと思っています。しかし、人が居ないは言い訳になりません。コミュニケーションを取りあつて、落とすことなく勧めて欲しいと思います。

- ・確認に確認を重ねる事が重要。ベテランになってくると、確認せず思い込みで行動してしまいがちです。人の命を預かっている仕事なのだから、馴れ合いになつてはダメだと思っています。

* * *

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つた際に、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、利用者が苦情を出しやすい環境を整えるとともに、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。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ご家族様の面会、面談の折に頂くご意見やご要望を大切に受け止め、サービスの向上に活かして行きたいと思っております。どうぞお気軽にお声掛けください