

第14期第2回（社福）寿の会関連施設苦情解決委員会報告

報告者：佐々木紀明

開催日時 令和6年5月9日（木）13:00～14:30
場所 老健あじさい及び小規模ぽかぽか会議室
出席者 苦情解決第三者委員 松永久美恵氏、森國典昭氏
苦情解決責任者 佐々木紀明理事長
苦情受付担当者 青山昭一事務長（あじさい）、林本臣史管理者（ぽかぽか）
説明員 大門施設長、竹内師長

議題

（1）老健あじさい

- ・ご意見箱の開錠（1階および2階）

投書がないことを確認した。

- ・前回（令和5年11月8日）以降の「苦情受付簿」についてとその対応

竹内師長より以下の4件について報告された。

- ① デイケアの迎えの時間が遅くなったことで連絡あり。その日のコース割によって迎えの時間が変わり、その日は運転手も初めてで特に遅れた。「9時だったり9時40分だったり困る」ということを指摘された。

➡9時20分を目安に10分以上前後する場合は、電話にて連絡させてもらうことで、了承していただいた。

- ② デイケア利用者のご家族より「違う人の連絡帳が入っている」との電話が入った。お帰り前の排泄の対応を記録する方がもう一人別に居られ、その方と入れ間違えたことが判明。デイ管理者が休みだった為、青山事務長と担当で謝罪に伺った。

➡かばんに入れる際にはリーダーともう一人のスタッフでダブルチェックする。

- ③ 療養棟の利用者の家族から、2日前に紛失したと聞いた下義歯（部分入れ歯）はどうなったか問い合わせあり。その際に初期対応の遅さや不十分さを感じられたとの事。その後の連絡が出来ていなかった事については謝罪し、改めて義歯の大きさや形状など、詳細を説明させていただき（本人の夫も家族も誰も義歯をみたことがなかった）、飲み込めるようなものではないことを理解してもらった。

➡今後義歯を紛失した際は、誤飲した可能性もあるという認識を持ち、受診し検査も検討するように家族に提案していく

- ④ あじさいからルーチェに在宅復帰中の利用者の孫という女性から「今はどこにいるのか教えてほしい」と電話があった。カルテに女性の孫という連絡先は記載されておらず、個人情報になるから答えられないとの対応をした。納得いただけない様子で電話を切られた。

➡担当者よりキーパーソンである長男の妻に報告したところ「長男の姪にあたる人で一時的に違う施設に移ることを伝えていた。こちらから本人に伝える」と言われた。ご家族で情報を共有していただくことをお伝えした。

(2) ルーチェ・ぽかぽか

・ご意見箱の開錠

投書がないことを確認した。

・前回（令和5年11月8日）以降の「苦情受付簿」についてとその対応

林本管理者より、以下の1件について報告された。

- ① デイ利用の地域の方（女性）で脱衣場に置いてある自分の衣類をみようとして、他利用者（女性）が使用中の脱衣場に入ってこられた。職員から入室に関し注意させていただいたところ、利用者は「他の人が使用中であることを知らなかった。いきなり厳しく言われショックを受けた。あんな職員のいるところには行きたくない」と仰られ、利用途中で自宅に帰られる。翌日以降暫くはデイに来られなくなった為、薬の管理を兼ねて訪問に切り替え対応した。

➡翌日、担当ケアマネと管理者が別々に自宅を訪問し、職員の対応について謝罪した。

1か月ほどデイに来ることはなかったが、現在はデイを利用している。

(3) まとめ

第三者委員とは、いずれのケースも大きなトラブルには発展せずに解決できていることを確認した。

あじさいの場合では、個人情報の取扱い（連絡帳や家族外からの電話対応）について議論になった。今の時代、個人情報の扱いについては十分に気を付けて慎重に対処しないといけない。

ぽかぽかのケースでは、認知症の方に対する言葉遣いや対応を職員全体で学習し実践していくことが大事であることを確認した。