

令和2年度 苦情処理 第三者委員会報告

日時 令和3年3月19日（金）

13時30分～15時

場所 穂波の里会議室

出席 山田 豊（評議委員）

森田法子（評議委員）

細貝昌明（法人事務局長）

古藤悦子（特養施設長）

皆川直史（道場山施設長）

昨年度の苦情件数は4件でした。（2件：穂波の里1件、シヨート2件、道場山特養1件）

・デイサービスでは雪道の移動介助時に職員の靴裏に雪がついておりスロープで足を滑らせ、車いすのご利用者や職員が転倒。早期の受診対応がされなかったため、ケアマネより苦情を受けました。部署会議で事故後の早期受診と職員間の連携・介護技術の確認を行っています。

・シヨートでは同じ方より苦情を2回いただきました。名前の漢字間違いとご利用時の施設物品

（テレビ）が故障しており不快な思いをさせてしまいました。間違えやすい漢字は書き方を再確認すること。施設物品については設置時の作動確認をしっかりと行うことを徹底します。

・道場山穂波の里では職員の言動に対する苦情をご家族から手紙でいただき話し合いを行っています。

第三者委員からはデイサービスの苦情はご利用者・職員ともに大怪我につながる事故でもあるので注意して援助にあたって欲しい。道場山穂波の里の苦情については少人数の職員体制では精神的にもきつと感じる。コロナ禍で面会も限られ本人の体調変化をご家族も理解しにくい。ご家族のとらえ方や解釈にもよるが事実を分かりやすく伝えていくことが大切とのご意見をいただきました。

