

令和7年度 苦情処理 第三者委員会報告

日時 令和8年1月26日(月)

午前9時〜10時

出席 山田 豊(評議員)

森田法子(評議員)

古藤悦子(法人事務局長)

皆川直史(在宅総合施設長)

社会福祉法人坂井輪会への苦情につきましては下記の5件となります。

▼地域包括支援センター坂井輪

①5月16日ご家族より「これまで母の介護を調整してもらっているが担当職員の説明が足りない」「母も体験利用したが説明が足りなくて不安に思っている」「ケアマネを交代してほしい」などの内容で電話にて苦情。管理者より説明不足を謝罪し、担当者を交代しました。

新人職員の初担当でした。ベテラン職員も同行し事前訪問やサード担当の日程調整をしていましたが、家族と事業所の都合が合わず調整に難航、調整の仕方

などの経過確認を新人職員のみにならせてしまいました。

②9月1日外部CMより、虐待の判定会議の際に「『本人がCMから怒鳴られた』と報告したことに ついてあの場で言わなくても良かったのでは。CM批判をされているようで傷ついた」と電話で苦情。会議の場で傷つけてしまったことを謝罪しました。

部署内・在宅会議でも検討し、本人からの発言内容を報告したつもりでしたが、今後はCMには直接報告するか事前に伝えて良いか確認します。

③11月20日生活保護受給者で包括職員が担当している介護予防サービス利用者について、区役所保護課より「こちらの話を聞かないうちに決めてしまう。意見を押し付けてくる」「心の支えになる人が転居するのに、話が終わらないうちに一緒に引っ越せばいいのになど言われ、ショックだった」「担当者を変更してほしい」と苦情。

管理者が自宅訪問し確認、謝罪しました。ゆっくり話を聞いてもらえる人に変更してほしいと要望があり、本人も了解のうえ外部CMへ委託することとし、サービス継続中。

▼特別養護老人ホーム穂波の里

①11月14日ご主人面会時に「先週はあった下の前歯一本が抜けてなくなっているんです。詳細は分かりますか?」と問い合わせ。11月17日に看護師が説明するも納得されず、生活相談員より改めて謝罪しました。ご主人より「大勢の対応で忙しいなかじっくり確認するのは大変と思うが、妻は認知症で痛いと言っていることはできない。また、無くなってしまうことも仕方ないと思うが、目につきやすい下歯(前歯)を、職員誰一人周知していないことに不信感を募らせている。今後同じことを繰り返さないよう、職員間で情報共有しながら支援にあたってほしい」と言われました。

ご本人は残歯が多く場所もやや奥下で気づきにくい状況でした。面会時はご主人が必ず口腔ケアをしており、職員の関心が低いことへのご立腹もあったと思われるかもしれません。また、外部歯科より情報提供をされておらず歯のぐらつきもあつた、との事から情報交換を密にしていきたいと思います。

▼その他

①道路向い駐車場、夜間ライトが眩しいとのこと意見をいただき、駐車場の向きを変えて対応しました。

○第三者委員会からのご意見

・新人職員が包括の相談業務を行うのは大変。慣れないことも要因なので、指導者と共に定期的なコミュニケーションを続けてほしいです。他の苦情もご家族やCM、関係者等のそれぞれの見方や思いで言い分も異なります。話を十分に聞くことが基本ですが、反面、CMに対しては強く出てもいい等という風潮にもなってきている。団塊世代のカスハラ対応も今後、多くなってくると思います。

・往診歯科でぐらつきがあつた等の情報交換が不十分であつたのも要因と感じます。認知症の方であれば飲み込んでもおかしくないのて窒息等の事故につながつてしまっています。全職員が全入居者の口腔状態を把握するのは難しいと思いますが、必要な方への意識的なかかわりや情報共有で事故防止に努めてほしいです。

※CM:ケアマネジャーの略称

