

令和4年度 苦情処理 第三者委員会報告

日時 令和5年3月14日（火）

13時～14時

場所 道場山穂波の里4階

出席 山田 豊（第三者委員）

森田法子（第三者委員）

古藤悦子（穂波の里施設長）

皆川直史（道場山施設長）

今年度の苦情総件数は11件でした。

〈内訳〉

ケアプランセンターたんぼぼ寺尾上

シヨートステイ穂波の里 6件

3件

デイサービスセンター穂波の里 1件

穂波の里事務室 1件

ケアプランセンターたんぼぼ寺尾上の6件中5件は特定の職員に集中しており、サービス提供事業所やご家族への配慮に欠けた言動などへの苦情と、ご家族との約束事項を失念してしまったなどの調整不足や確認不足への苦情でした。6件目は別の職員で、ご利用

者が退院した後に「デイサービスへ再度行く事が出来るかどうか、返事を待っていたが連絡がなく不安だった」という苦情でした。

シヨートステイ穂波の里の3件は請求間違いと衣類や書類の返却間違いによる苦情であり、利用者が帰る前のチェック方法を職員会議等で再度確認しています。

デイサービスセンター穂波の里では、利用者自宅前に送迎車が停まっており、追い越していった車の運転手より「狭い道路でギリギリ通過したが仕事に遅れるところだった」と電話で苦情がありました。車の通行を妨げない場所に停車する必要がありました。

穂波の里事務室では、特養入居者のご家族より「受診が終わったので迎えに来てほしい」と電話で依頼されましたが、電話を受けた職員が送迎担当職員へ伝え忘れ、ご家族より「迎えが来ない」との苦情を受けました。

第三者委員会からは「ケアマネという職種は担当した利用者に対する責任を持つて対応するべきであり、失念することは責任を果たせていない」との意見をいただきました。また、「誰しも起こりえる事だが失念しないための対策を考えることが必要」との指摘を受けました。