

令和5年度 苦情処理 第三者委員会報告

日時 令和6年2月19日（月）

9時～10時30分

場所 穂波の里会議室

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）

今年度の苦情総件数は7件でした。（地域包括支援センター坂井輪2件、老人介護支援センター穂波の里2件、デイサービスセンター穂波の里1件、特別養護老人ホーム穂波の里1件、特別養護老人ホーム道場山穂波の里1件）

地域包括支援センター坂井輪の2件は、訪問時間の勘違いとケアプラン担当者変更に対する説明不足への苦情でした。

老人介護支援センター穂波の里の2件は、共にケアマネの関わり方や緊急時の対応等に対する苦情で、謝罪し他の事業所へケアプラン引き継ぎを行いました。

デイサービス穂波の里は、転倒事故をご家族に報告した際「なぜ

足が悪いのに手をひかないのか」と援助に対する苦情があり、送迎時の対応を見直しています。

特別養護老人ホーム穂波の里では、移動デパート時に購入した衣類の金額と、その後の職員の対応についての苦情があり、衣類が高額であったため施設で負担し、衣類購入時の対応を見直しています。

特別養護老人ホーム道場山穂波の里は、施設の障がい者用駐車場に施設車両が駐車しており利用できないとの苦情でした。ごみ収集車の出入りの邪魔にならないよう特定の曜日だけ駐車していた為、気を付けていくことをお伝えしました。

第三者委員会からは、今年度は些細な内容からの行き違いが大きいく、苦情につながるケースが多いと思う。時間間違いに対する苦情は、個人的に留意する限界もあることから周囲も把握する仕組みで対策していく方法を考えるのも一つと感じる。相談員職の苦情は、特に個人の責任になりやすいので重庄による退職にもつながりやすい。職員間で支援していく関係性作りも大切と思う。コロナ禍では面会制限もあり、利用者・入居者の状態について職員とご家族の情報共有も少なくなっていたと思う。何かあれば連絡・報告を丁寧に行うことで信頼関係につながると思う、とのご意見をいただきました。