

平成 29 年度 第 1 回苦情解決第三者委員会議事録

(日 時) 平成 29 年 8 月 25 日 (金) AM10:00～

(場 所) 誠松園応接室

(出席者) 第三者委員 : 元島正憲氏、塚田水江氏

第一青蓮保育園 : 竹本公彦園長

第二青蓮保育園 : 竹本寿世副園長

誠 松 園 : 竹本公郁施設長、竹本亮一事務長、  
小林美保子介護部長、植村千里生活相談員

(欠席者) 池尾允二郎氏

《 平成 29 年度苦情受付相談内容 》

第一青蓮保育園 : 今回、苦情等なし

第二青蓮保育園 : 保育士の園児への対応について

誠 松 園 : ① 施設内での口腔ケアについて  
② 職員の対応について (ショートステイ)  
③ ショートステイ居室利用時の職員の対応について  
(ショートステイ)

(第一青蓮保育園園長より)

今回、第一青蓮保育園での苦情受付はありませんでした。

(第二青蓮保育園園長より)

保育士の園児への対応について (詳細は別紙参照)

5 月より苦情への経緯、経過を分析し、問題点を協議しました。園児の家庭環境等の要因も考慮し、保健師・保育士と母子の支援を行ったことで、8 月現在では園児は心身共に安定しています。保育園として、保護者や園児との良好な関係を構築していく事がいかに大切か、今回の苦情から時間はかかりましたが学ぶことができました。

(元島委員より)

園児さんとお母さまの関係性がより良いものとなると良いですね。

(誠松園より)

① 施設内での口腔ケアについて (詳細は別紙参照)

匿名にて県の介護保険課宛に苦情があがったとのことで、施設に県より連絡がありました。口腔内にただれ・歯周病・出血がみられるが、誤嚥の危険性があるにも関わらず抜歯

した方が良い歯を抜かず、放置している。口腔内の状態もひどい。施設は口腔ケアを行わず虐待にあたるのではないかと苦情を受けました。

県側は施設での口腔ケアの内容を聞きたいとの事であったため、園での口腔ケアの実施内容を細かく説明しました。県は前回監査時に、口腔ケアについては調査・確認済みであるため、特に問題はないとのことでした。しかし、苦情を受付けた以上は、確認の義務があるとのことで連絡をしたとの事でした。苦情受付の際も、ご家族の憶測での相談のように見受けられたとのことでした。

(元島委員より)

ご家族も色んな方がおり、直接苦情を言わず、県に連絡される方もおられるようですね。施設ではプランを立てて、毎食後に口腔ケアをされていますから問題はないように思われます。普段から些細な事でもご家族に状態をお伝えしたりして、信頼関係を築いていって下さい。

## ② 職員の対応について（詳細は別紙参照）

ショートステイ利用者様より、夜間尿取りパットを交換してもらおうとナースコールで夜勤者を呼んだところ、職員から「コールは押さなくてもいいです」と強い口調で言われたことで、ショックを受けたとの内容です。対応した職員に苦情内容を伝え、注意・指導を行い利用者様へ謝罪を行いました。職員の言動に対する苦情は過去にも発生しています。今回の反省を踏まえ、より質の良いサービス提供に努めて行きたいと思えます。

(塚田委員より)

言葉遣いや態度は、私たちが思っている以上に利用者様は良く見ておられます。十分に注意し職務にあたってください。

## ③ ショートステイ居室利用時の職員の対応について（詳細は別紙参照）

ショートステイ利用者様ご家族より「利用後、帰ってきた母が、誠松園には怖いからもう行きたくない」と言っている。どういう事なのか説明をして欲しいと苦情を受けました。詳細を聞くと「泊まった部屋が臭く、ゴミ箱にはゴミが入ったまま。誰かが亡くなった部屋に一晩泊まらされた」と話したとのことでした。

利用当日、職員が利用する部屋を間違えて案内していました。間違えた部屋は、その日の朝、ショートより帰宅された方の（男性が利用）部屋だったため、使用後のゴミがまだ片付けられておらず、男性特有の臭いも残っていたため、利用者様は不快に思われたと思います。違う部屋に通したのはこちらのミスであるため、ご家族には謝罪いたしました。しかし、実際にその部屋には泊まっておらず、すぐお部屋は変わっていただいたいの事は説明しています。

今後、居室の間違いはないよう、必ず確認をしてから案内するよう徹底します。

(塚田委員より)

利用者様には、とても繊細な方もいらっしゃいます。ショートステイは、一度不信感を抱かれると今後の利用に影響があるため、十分気を付けてください。

#### 利用者様満足調査結果

年々、回答できる方が少なくなっているのが現状です。今回 10 名の方にご回答いただいています。不満や苦情等はありませんでしたが、以下の要望があがっています。

- ・外出したい。外食したい。
- ・甘い物が食べたい。食事の味付けは満足しているが、ご飯が足りない。
- ・自宅に帰りたい。
- ・もっと家族に会いに来てほしい。
- ・お風呂が気持ちよく満足している。
- ・職員の対応等に関しては、気づいたときに直接言わせてもらっている。

以上。

今後も、より良い介護サービスの提供に努めてまいりたいと思います。

## 相談内容記録票

受付日 平成 29 年 7 月 12 日

受付 : 植村 千里                      受付方法 : 電話  
相談者 : 入所者家族 (匿名)  
分類 : 1.問合せ    2.照会    3.相談    4.苦情    5.その他 ( )

平成 29 年 7 月 12 日 15 : 00

福岡県 介護保険課 担当 斉藤氏より 「本日、誠松園入所者ご家族 (匿名) より苦情相談を受けた」との連絡あり。(植村対応)

### 【 苦情内容 】

- ・現在、誤嚥性肺炎にて入院中であるが、その入院先の歯科より「口腔内にただれ・歯周病・出血がある。誤嚥性の危険性があるにも関わらず抜歯をした方が良い歯 2 本を抜かず放置している。口腔内の状態がとてもひどい。」と言われた。誠松園では、口腔ケア等行わず、虐待にあたるのではないか？

誠松園：当施設では、口腔衛生管理体制加算 I 1、口腔衛生管理加算と算定しており、口腔ケアは歯科医・歯科衛生士より指導を受けた介護職員が毎日行っています。個別のプランを作成してブラッシング方法や口腔内の状態に合ったケアの手技を行っています。当施設の嘱託歯科医の検診日にて、抜歯を検討した方が良いとの診断が出た方には、ご家族に説明をさせていただきご納得を頂いたうえで抜歯・治療を行っています。

福岡県：前回の監査にて、口腔衛生の加算に関しては調査・確認済みである為、特に問題はないと思います。施設での口腔ケアの内容を聞いた上では、施設側に問題はないと思われませんが、苦情を受け付けた以上は確認の義務がありますのでお電話させて頂きました。苦情相談受付の際も、ご家族の憶測での相談のように見受けられました。施設側の口腔ケアの実施内容はこちらからご家族にお話しさせて頂きます。今後も同様の口腔ケアの実施をお願いします。今回の件は、施設内にて情報共有をお願い致します。

相談内容記録票

受付No. \_\_\_\_\_

受付日 平成29年7月13日

受付	川林美保子	受付方法	来所 電話 訪問 文書 その他( )
相談者 氏名	古賀美代子 (男・女) 様 (69歳)	住所	築上町椎田1683番の3 Tel (自) (勤)
被保険者又は受給者との関係	本人 配偶者 子 兄弟姉妹 親 他の家族、友人等 ケアマネージャー 民生委員 主治医 サービス事業者 その他( )		
被保険者又は受給者 氏名	(男・女) ( 歳)	住所	Tel (自) (勤)
被保険者番号		受給者番号	
A. 分類	(1)問合せ (2)照会 (3)相談 (4)苦情 (5)その他( )		
件名	職員への対応について		
相談概要			
<p>H29 7/8(土)ショートステイを利用したが夜間パット内に排尿しパットを交換してもらおうとナースコールで夜勤者を呼んだところ 職員から「コールしなくていいぞ」と言われた、時間を見てパット交換に来るとのことだったがその職員の言い方が激しくてショックを受けた</p>			
<p>7/13 (木) 14:00</p> <p>デイサービス利用中の古賀様に小林が相談内容を聞く。 「誠松園のことが好きで、いろいろな所で誠松園のデイサービスやショートステイを勤めているので対応の悪い職員さんがいることは残念。」とも言われていたため、今回対応した職員(吉田介護士)に早急に注意・指導することを古賀様に約束し謝罪する。</p>			
<p>7/13 (木) 15:00</p> <p>小林が吉田介護士に苦情内容を見せたところ、古賀様に対する自分の態度が悪かったと事実を認め反省してくれたので、入所者様・利用者様に今後そういう思いをさせないようにと指導する。</p> <p>古賀様に吉田介護士より直接謝罪がしたいと申し出があり、小林と二人でデイサービスへ行き古賀様に謝罪する。</p>			
B. サービスの種類	1. 訪問介護(ホームヘルプサービス) 2. 訪問入浴介護 3. 訪問看護(訪問看護ステーション、医療機関) 4. 訪問リハ 5. 通所介護(日帰り介護(デイサービス)) 6. 通所リハ(老健施設等のデイケア)		
C. 相談者の要望	(1)話を聞いてほしい (2)教えてほしい (3)回答がほしい (4)調査してほしい (5)改めてほしい (6)弁償してほしい (7)謝罪してほしい (8)提言 (9)その他( )		
D. 想定原因	(1)説明・情報不足 (2)職員の態度 (3)サービス量の不足 (4)サービスの低い質 (5)手続方法の不明 (6)権利侵害 (7)被害・損害 (8)その他( )		
E. 処理	(1)その場で回答 (2)その場で紹介 (3)その場で解決 (4)後日( 年 月 日予定) (5)苦情として処理 (6)その他( )		

## 古賀美代子様の苦情への対応経過と結果

7月6日（木）

↓

7月9日（日）

ショートステイご利用期間

苦情案件は7月8日（土）に発生しています。

苦情内容の詳細については相談内容記録票を参照。

7月13日（火）

10時より介護部門会議を開催し、議案の1つとして協議する。

（出席者：小林介護部長、皆川ケアマネ、岡田介護主任、平本介護主任、三淵介護主任）

その協議を経て、14時より小林介護部長がデイサービスをご利用中だった古賀様に苦情の詳細を聞く。古賀様曰く『誠松園のことが好きで、いろんな場所で誠松園のデイサービスやショートステイを勧めている。しかし、一部の対応が悪い職員がいれば、紹介して利用した方に申し訳がないし、私自身も利用していて残念な気持ちになる。』とのこと。小林介護部長が今回対応した職員へ早急に注意・指導することを約束し謝罪する。

↓

15時に小林介護部長が対応した職員へ苦情内容を説明したところ、古賀様に対する自分の態度が悪かったと事実を認め、反省をしてくれたので、今後は利用者様にそういう思いをさせないように指導する。

↓

その後、対応した職員が古賀様へ直接謝罪がしたいと申し出たので、小林介護部長と2人でデイサービスへ行き謝罪をする。古賀様も納得されて謝罪を受け入れてくださり、『あなたは良いところもたくさんある。思いを伝えれば変わってくれると感じたので、今回は言わせてもらいました。』とのお言葉をいただき握手をする。

### 【今後の課題、再発防止に向けて】

職員の言葉づかいや態度への苦情は過去にも発生している事案である。誠松園のアットホームでフレンドリーなところに居心地の良さを感じる方もいらっしゃるが、それを快く思わない方も当然いらっしゃる。介護福祉施設はあくまで介護サービスを提供する『サービス業』であると再度全職員に周知徹底し、今回の反省を踏まえて、より良いサービスの提供へ繋げるよう努める。

# 相談内容記録票

受付No. \_\_\_\_\_

受付日 平成 29 年 7 月 17 日

受付	植村 斗里		受付方法	来所 (電話) 訪問 文書 その他( )
相談者	ショートステイ (男・女)	住所	築上町 松丸 191-2	
氏名	末松 ツヤ子 様 ( 歳)	TEL (自)	( 勤)	
被保険者又は受給者との関係	<input checked="" type="checkbox"/> 配偶者 <input checked="" type="checkbox"/> ケアマネージャー	<input type="checkbox"/> 兄弟姉妹 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 他の家族	<input type="checkbox"/> 友人等	<input type="checkbox"/> その他( )
被保険者又は受給者	(男・女)	住所		
氏名	( 歳)	TEL (自)	( 勤)	
被保険者番号			受給者番号	
A. 分類	(1)問合せ (2)照会 (3)相談 (4)苦情 (5)その他( )			
件名	ショートステイ 居室利用時の対応について			
相談概要				
平成29年7月17日 12:30 末松ツヤ子様 長男 照美様より苦情の電話を受ける。				
<内容>				
・ ショートステイ (7/15-16利用) より戻ってきた母が「全く眠れなかった。あの部屋は誰かセクハラしているのか。変な臭いがして、ゴミのそのままにしてあった。職員に聞いてみても「何をなですよ」と隠している。誠松園に行くのが怖い。」と言ったとのこと。どういう事なのか、説明してほしい。母は、せっかく誠松園を気に入っていたのに、今は恐怖心で、不眠に悩んでいる。利用した部屋で誰かセクハラしたのか?				
・ 末松様が、不安に思った経緯に思いあたる節があったため、内容を説明し、(別紙参照)こちらのミスであることを認め、謝罪する。				
・ 7月18日、末松様ご自宅へ小林介護部長、植村にて謝罪に行く。				
B. サービスの種類	1. 訪問介護(ホームヘルプサービス) 2. 訪問入浴介護 3. 訪問看護(訪問看護ステーション、医療機関) 4. 訪問リハ 5. 通所介護(日帰り介護(デイサービス)) 6. 通所リハ(老健施設等のデイケア)			
C. 相談者の要望	(1)話を聞いてほしい (2)教えてほしい (3)回答がほしい (4)調査してほしい (5)改めてほしい (6)弁償してほしい (7)謝罪してほしい (8)提言 (9)その他( )			
D. 想定原因	(1)説明・情報不足 (2)職員の態度 (3)サービス量の不足 (4)サービスの低い質 (5)手続方法の不明 (6)権利侵害 (7)被害・損害 (8)その他( )			
E. 処理	(1)その場で回答 (2)その場で紹介 (3)その場で解決 (4)後日( 年 月 日予定) (5)苦情として処理 (6)その他( )			

〈 別紙 〉

経緯：

平成 29 年 7 月 15 日（土）

- 9：00 植村がショートの迎えに行き、車イスへ移乘していただき  
リハビリ室へと通す。
- 9：30 頃 ショート棟前を通りかかると、3号室のベッド上に座り変えた  
ばかりの末松様と介助中の磯辺介護士を植村が見かけたため、  
「末松様は2号室ですよ」と伝え、居室を移動していただいた。

その際、3号室は朝、ショート退所された廣田様のベッドが使用後のままあり  
エアコンも消していたため室内は暑く、男性利用者が使っていたということも  
あり男性の臭いがこもっていた。ゴミ箱の中もまだゴミが残っている状態で  
磯辺介護士がゴミを捨てている最中であった。

末松様にご家族へ言った事は、居室を間違えた際のことではないかと思い  
ご家族へその時の状況を説明し、こちらのミスである事を伝え謝罪する。

ご家族より：

母は、もう思い込んでしまっているため、ショート利用中も眠って  
おらず、自宅へ帰って来てからも眠っていない状態です。とにかく  
誠松園へ行くのが怖いと恐怖におののいています。これをどうにか  
しないとショートの利用ができません。入所を検討していた矢先の  
ことで困っています。

明日 7/18 居宅のケアマネには連絡をしたいと思います。

7月18日（火）小林介護部長と植村にて末松様自宅へ訪問、謝罪する。  
本氏は、間違えて通された部屋に一晩泊らせられたと勘違いしておられた  
為、部屋はすぐ移動し、その部屋には泊まっていないことを本氏とご家族へ  
説明しご理解いただいた。

対応策：



平成 29 年度上半期 ご利用者様満足調査

80 代 男性 4 名・女性 3 名 ・ 90 代 女性 3 名 名 計 10 名 回答

言葉づかい・対応・姿勢

満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足
7	2	1		

介護サービス・介護士の対応

- ・みなさん優しく声を掛けてくれます。

満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足
5	4	1		

看護師の対応

満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足
6	3	1		

コミュニケーションについて

- ・将棋が楽しい。
- ・耳が遠いので（利用者同士で）会話が楽しめない。

満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足
4	2	4		

事務所受付の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足
5	2	3		

お食事について

満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足
6	3	1		

清掃について（居室やトイレ）

満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足
6	3	1		

その他ご意見、ご要望

- ・外出したい。外食したい。
- ・甘い物が食べたい。食事の味付けは満足しているが、ご飯が足りない。
- ・自宅に帰りたい。
- ・もっと家族に会いに来てほしい。
- ・お風呂が気持ちよく満足。
- ・職員の対応等に関しては、気づいたときに直接言わせて頂いています。