

平成 30 年度 第 1 回苦情解決第三者委員会会議録

(日 時) 平成 30 年 7 月 25 日 (水) AM10 : 00～

(場 所) 誠松園応接室

(出席者) 第三者委員 : 元島正憲氏、池尾允二郎氏

第一青蓮保育園 : 竹本公彦園長

第二青蓮保育園 : 竹本郁世園長

誠 松 園 : 竹本公郁施設長、竹本亮一事務長、植村千里相談員

(欠席者) 第三者委員 : 塚田水江氏

《 平成 30 年度苦情受付相談内容 》

第一青蓮保育園 : 苦情なし

第二青蓮保育園 : 苦情なし

誠 松 園 : デイサービスご利用者よりご不満
利用者様聴き取り調査内容報告

(第一青蓮保育園園長より)

今回、苦情受付はありませんでした。

(第二青蓮保育園園長より)

今回、苦情受付はありませんでした。

(誠松園施設長より)

デイサービスご利用者様よりご不満 (詳細別紙参照)

以前より、介護・看護サービスに対しご不満がある場合はご自身にて職員へ直接訴えておられたご利用者様からのご不満です。「〇〇さんはしてくれるが、〇〇さんはしてくれない」や「言った言わない、聞いた聞いていない」等の行き違いがよくあり、その度にご本人と話し合いをしていました。今回もそのような内容です。

(池尾委員より)

ご不満の多い利用者さんは、同じことを何度も訴えられても初めて聞いたようにご利用者さんの気分を害さない対応をすると良いですね。デイは色々な方が利用されるので大変かと思いますが頑張ってください。

誠松園入所者様、相談内容報告（詳細別紙参照）

（池尾委員より）

3名の聴き取りを行いました。苦情は特にありませんでした。皆さん満足されているようでした。お一方、「朝職員を呼んでも対応に時間がかかり待たされる。口内炎がある為、減塩食を出してほしい。」と言われていました。

（竹本施設長より）

朝は、食事介助や口腔ケアなどの業務で職員の人員が不足している時間です。お待たせしていることを謝罪し勤務の都合上職員が少ない時間帯であることをご本人様にお話しし、ご納得頂きました。減塩食は栄養士に伝え、翌日より提供したいと思います。

（元島委員より）

4名の聴き取りを行いました。皆さん体調も良く、満足であるそうです。

（竹本施設長より）

これからも、利用者様が苦情や要望など、些細なことでもお話ししやすい環境づくりを目指して介護サービスに努めてまいりたいと思います。



古賀美代子様について

楠 隆



平成30年5月24日木曜日

22日火曜日利用時、職員に前の看護師（怪我の為休職中）のときは、浣腸をした日は、昼食後に足のマッサージ機器を忙しいと言ってしてくれなかったが、今は人が変わったのでしてくれるようになったといわれる。

この件について、看護師と古賀様に話を聞きました。（楠）

足の空気マッサージ器はいつも昼食後の12時30分頃から15分程度ベッドで臥床して行っています。

看護師によると、午前中買い物や、ドライブに行った後は普段午前中している浣腸や吸入、入浴などを午後や昼食後に慌ててするようにしたりしているので、それをした後またわざわざ移乗してベッドに臥床してマッサージ器をはめて、とっては、本人的にも負担になり、また1時半からは、あんまの先生がそのベッドを使って施行するのもあり今日はやめとしましようといったことはあるそうです。

またマッサージ器をつけてタイマーをセットして看護師が休憩に入り、そのあと交代した自分が（楠）終わった機器を外すというのがパターンになっているのですが、古賀様の言うように浣腸をした木曜日はマッサージをしていないということはなく、ほとんど毎回マッサージをされています。

本人にそのことを伝えたと、なかなか納得していただかず、自分のことなのでよくわかっているといわれています。

職員のミーティングでもこの件は話し合ったのですが似たような件として、入浴後、ヘアクリームをつけているのですが、最近かばんからヘアクリームを出してつけてくれていないといわれた事があったそうです。

その時は、以前ヘアクリームを持参していましたが、園で同じクリームを購入して入浴後の利用者につけるようにしているのを見られて、それなら自分のをわざわざ持ってこなくてもいいねと言われて次回から持ってこなくなり、園のヘアクリームをつけられるようになったそうです。職員が入浴後、本人がその都度つけてくださいと必ず言われるのでヘアクリームをつけています。そのことを職員が言われて説明したことがあり、納得されるまで時間がかかったとのことでした。

またつけたあと、数分後にまだつけてもらっていないといわれたこともあると職員は述べています。

5月28日月曜日、4担当ケアマネのJA さくらんぼ 杉村様に電話連絡後 FAX していません。