

令和6年度 第一回苦情解決第三者委員会会議録

日 時 : 令和6年7月26日(火) 14:00より
場 所 : 誠松園 多目的室
参加者 : (第三者委員) 池尾允次郎氏、吉留一富氏、大瀧裕子氏
(第一青蓮保育園) 竹本郁世園長
(誠 松 園) 竹本公郁施設長、植村千里相談員

苦情・相談内容を報告 別紙参照

(竹本施設長より)

今回は、園内のご利用者様の感染はありませんが、デイサービスのご利用者様でコロナウィルスの感染者が出ており、感染予防のためご利用者様への苦情相談は中止とさせていただきます。

(第一青蓮保育園竹本園長より)

苦情はありませんでした。

(誠松園施設長より)

誠松園は、職員のご利用者様への対応について1件苦情があがっています。

(誠松園植村相談員より)

詳細は資料をご覧ください。

ご利用者のN様より、「夜勤の職員から『オムツの中で便をきなさい』と言われた。

そんなことはできない…このまま施設にいるのは悩んで苦しいから他の施設に変わりたい。」と面会時にご家族様に訴えられたとのことでした。

翌日に、介護部長より対応した職員に事実確認を行ないました。「N様ご本人に身体的に負担がかかるようであれば、パット内に排泄してもよいですよ」という様なニュアンスで伝えたつもりであったがうまく伝わっておらず不快な思いをさせてしまった…と

反省していました。対応した職員よりN様、ご家族様へ謝罪を行いました。

(竹本施設長より)

経緯はあれど、相手の受け止め方、捉え方で誤解が生じますが、ご利用者様の自尊心を傷つけたことは変わりなく、あってはならない行為です。当園では、ご利用者様の残存機能を生かすため、トイレでできる方はトイレに誘導し排泄を行っていただくよう支援しています。パット内に排泄を促すことも、体調によっては致し方ない場合もありますが、このような対応をすることはモラルの問題であり、今後このようなことがないよう職員へ指導を行いました。

(吉留委員より)

自尊心のあるご利用者さんに対応する際には言葉かけひとつにしても慎重に言葉を選んで声掛けする必要がありますね。今後は十分気を付けられて下さい。

(植村相談員より)

続いて、ご入所者様・ご家族様より満足調査を行いましたのでご報告します。
資料をご覧ください。

(吉留委員より)

ご意見、ご要望を見る限りご利用者は、娯楽が欲しいように感じました。

(竹本施設長より)

コロナ前のようなご家族様や地域の方を招いての行事はまだ行えていない状況ですがご家族様に会うとご利用者様の表情がパアッと良くなるため1日の面会を増やし対応しています。今後もご家族様との繋がりを増やしていきたいと考えております。

(吉留委員より)

質問よろしいでしょうか。施設では、夜間の災害時の対応等はどうしていますか？

(竹本施設長より)

B C P（業務継続計画）を作成し、災害時に備えて、職員それぞれの動きや備蓄を整備し対応しています。幸い、全居室掃出し窓ですのでそのまま外に避難することができます。

(池尾委員より)

こちらは、標高が高いため津波の心配はなさそうですが、災害が起こらないに越したことはないですので、普段から訓練し備えることが大切ですね。

(竹本施設長より)

園の取り組みといたしまして、良いご報告があります。先月、経管栄養の方が2名入所されました。ご本人様の意欲とご家族様の希望もあり、嘱託医、看護師と栄養士にて連携を図り、お二人とも経口にて食事ができるようになりました。今後も、ご利用者様やご家族様の希望に沿った支援ができるよう、全職員で質の高いサービスの提供に努めてまいりたいと思います。

以上で、令和6年第一回の苦情解決第三者委員会を終了いたします。本日はご参加いただき誠にありがとうございました。