

令和6年度 第二回苦情解決第三者委員会会議録

日 時 : 令和7年3月12日(水) 14:00~15:30
場 所 : 誠松園 多目的室
参加者 : (第三者委員) 池尾允次郎氏、大畠裕子氏
(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
欠席者 : (第三者委員) 吉留一富氏

苦情・相談内容を報告 別紙参照

(竹本施設長より)

今回は、園内のご利用者様に風症状のある方が数名おられるため、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)

今回、苦情はありませんでした。

(誠松園竹本施設長より)

誠松園は、入院時の荷物の中に他利用者様の衣類が混入していたとの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。

園では、入所者様が入院される際のお荷物を職員が準備をしています。

今回、入院時の荷物を準備した際に誤って他入所者様の肌着を入れてしまいこのような苦情があがりました。

対策としまして、

- ・洗濯後の衣類を配っている補助員2名に、タンスにしまう際に名前を確認すること。
 - ・入院が決まった際に荷物の準備をする職員は衣類の名前を確認しながら準備すること。
- 2点を徹底する事を朝礼時や申し送りにて職員に伝え、周知しました。

(大畠委員より)

衣類の間違ひは施設ではよくある問題ですね。人的ミスになるので、対応する職員さんが気をつけていくしかないですね。

(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。

ご利用者様でアンケートにお答えできる方 15 名に満足調査を行いました。

お食事についてのご意見が一番多く上がりました。

清掃職員に対し、頼みやすい・声をかけやすい等のご意見をいただきました。ご利用者の声を職員へ伝えたところ大変喜んでおり、業務へのモチベーションがあがります。とのことでした。

(池尾委員より)

園内、いつ来ても綺麗にされていますね。お掃除が行き届いていると思います。

(誠松園竹本施設長より)

ご家族様にも同様にアンケートをとらせていただきました。10 名の方がご回答くださいました。コロナ禍より、ご家族様が居室での面会ができなくなり、利用者様の普段の様子が見れない為、ご迷惑をおかけしていますが園内での様子が少しでもわかるよう行事の際の写真を入れた手紙を定期的に送らせていただいています。

(大嵐委員より)

利用者様にとって、行事やお食事は一番の楽しみでしょうからその様子が見れるのはご家族も嬉しいことですし、ありがたいことだと思います。業務中、お手紙を作成するのは大変だと思いますが、今後も続けていただきたいと思いますね。

(池尾委員より)

食事に関しては、毎回味付けの意見が出ていますね。濃い味を好む方、薄味を好む方とそれぞれおられると個人個人の意見を聞くのは難しいことですね。

(植村相談員より)

入所者様の中には、腎臓病や糖尿病などで先生の指示で塩分調整している方もおられます。その方々には、説明を行い対応しています。糖尿病などで制限がある方は、行事食は皆さんと同じ味付け・内容の食事を提供させて頂いています。近日中に、栄養士より嗜好調査を行うとの事ですので、入所者様の声を少しでも反映できるよう委託業者と連携図りメニューを検討していきたいとのことでした。

(大嵐委員より)

色んな行事をされているようですので楽しみがあって良いですね。入所者さんにとっては、食事が一番の楽しみだと思います。身体のために考えられたメニューであると思いますが、行事食だけでなく、日頃のお食事も美味しく食べていただきたいと思いますね。

(誠松園竹本施設長より)

ご利用者様も、60代から70代の方が増えて来ています。スマートフォンやパソコンを使用される利用者様も今後は入所されて来るでしょう。園でも、ご利用者様のニーズに合うようにハード面の対応が必要であると考えています。

今後も、利用者様が生活しやすい環境づくりのために、介護の質の向上はもちろんのことひとりひとりに合った介護が提供できるよう努めてまいります。

本日は、ありがとうございました。