

苦情解決第三者委員会 会議記録

事業者 事業所名 住所	社会福祉法人 やまびこ 老人デイサービスセンターやまびこ 新潟県十日町市寿町1丁目1-12
開催日時	令和2年3月4日(水) 令和元年度第1回 15:00~16:10
開催場所	社会福祉法人やまびこ 法人本部 会議室
出席者	第三者委員 座長：水落久夫様(ひとサポ 事務局長) 第三者委員 : 丸山春夫様(民生委員) 品川芳枝様(民生委員) 事務局 : 施設長 高橋茂夫、書記 澤潟康宏
議事録	<p>(水落)令和元年度の苦情解決第三者委員会について始めたいと思います。事務局説明をお願いします。</p> <p>(澤潟)全体で7件、市に届け出るケースはございませんでした。</p> <p>(水落)それでは1件ずつ目を通していただき検討したいと思います。まずは1件目のケースをお願いします。それでは中町さんのケースはどうでしょうか。</p> <p>(施設長)骨折となっているがひびなのか。</p> <p>(澤潟)ひびでも骨折との診断となる。実際どうだったのかまでは把握していない。</p> <p>(水落)ヴィラは部屋まで送迎するのですか。</p> <p>(澤潟)部屋までがその方の居室という考え方なので、部屋まで送ります。今回は玄関先での事故だった。</p> <p>(水落)その際はヴィラあかしの職員は立ち会わないのか。</p> <p>(澤潟)一切立ち会わない。</p> <p>(丸山)尻から落ちたのか。</p> <p>(澤潟)ずり落ちたという形です。その際に手すりに脇腹をぶつけたのではないかと考えている。</p> <p>(水落)このケースは二人で送ったのか。</p> <p>(澤潟)今回は単独送迎だった。</p> <p>(水落)気をつけてと言うしかしょうがないのではないのか。</p> <p>(澤潟)初動がどうだったのかが一番の問題だったのではないのか。</p> <p>(品川)謝り方ですよね。相手が誠意を感じられなかったという事が問題。</p> <p>(丸山)この苦情は誰から。</p> <p>(澤潟)家族からです。家族への謝り方に問題がありました。</p> <p>(丸山)丁寧に謝るよりしょうがない。その後はどうなったのか。</p> <p>(澤潟)その後はヴィラの職員とやまびこの職員と情報共有するという事でご家族にも納得してもらっている。デイサービスの利用も継続頂いている。</p> <p>(水落)きちっと座るまで見る事と、今後は謝り方をきちっとしていくという事が大事ですね。</p> <p>それでは高橋さんからの申し入れ(2件目)についてお願いします。困難を極めたとは。</p> <p>(澤潟)十日町病院の医療相談員と担当ケアマネージャーを含め互いに人任せになっ</p>

ていたのではないかと推察する。

(品川) こういった話は誰が中心になって取り纏めるのか役割分担はないのか。

(澤潟) 私自身ケアマネ当時の事を振り返ると、入院前までは担当ケアマネが主だが入院してしまうと医療相談員が仕切るケースがある。このケースで言えば入院前にケアマネが担当しているのでケアマネが取り纏めていくべきではなかったのかと思う。

(丸山) 看護師している家族は知識もありいろいろと言ってくることもある。

(水落) 訪問看護や訪問診療の準備が出来ていないのに環境を整える前に退院してもこまるだろうし。

(品川) 誰かが強く出ないとうまくまとまらない。

(水落) このケースの担当ケアマネはどうなったのか。

(澤潟) 私どももケアマネが 4 人おりますので、今回のような場合は法人内でケアマネを交代している。

(水落) ケアマネさん大変だとは思いますが、努力をして頂くという事しかいえないのでは。

(品川) 申立ては取り纏める力をつけて欲しいという要望ですので。

(水落) 事業所としては医療機関に強く言えないところも難しいところか。

(丸山) 事業所として立場は難しいだろうが頑張って頂きたい。

(水落) では 3 件目のケースです。前のケースと同じケアマネですね。事業所内に他のケアマネさんもいらっしゃるわけなので、その中で教育していってもらえないのではないかと。

(施設長) 話し方として「～思う」と言われて、やさしい感じと受け取る方もいればそうではないと受け取る方もいる。その辺の表現がどうだったのか。

(品川) 言葉の使い方。同じことを言ってもはっきり的確に言ってもらった方が良いのではないかと。

(水落) では 4 件目のケースです。このケースはヘルパー事業所からの申し立てですね。これもよくある話かと思うが、介護事業所にきちんと連絡していないといけない問題ですね。このケースはケアマネが変わったのですか。

(澤潟) このケースはケアマネは変わっていない。訪問介護事業所が変わったケース。

(水落) ケアマネは集まるケースがあるが、ヘルパー事業所が集まるケースがない。事業所によって対応の内容が違う事もある。意見交換する事も大事ではないかと。

(品川) 原因が分からないままというのが引っかかる。やはり原因をはっきりさせないといけない。替えられた側も同じことを繰り返すことになるかもしれないので。

(水落) やはり連携をとって対応して頂くことしかないのではないかと。

(丸山) 事業所間の意見交換のような会をとって頂ければこのようなケースも減っていくのではないかと。

(水落) 次のケース (5 件目) をお願いします。

(丸山) 車庫からできた方が言ってきたケースなんですか。

(澤潟) その場で言われたケースではなく施設に電話がかかってきたケースです。

(丸山)それで終わったのですか。

(澤瀉)この電話だけで終わりました。

(水落)気を付けてもらうしかないですね。その場で止まるのが正しいのかも分かりませんが。職員の皆さんに注意を促しているのものでそれをお願いします。

(水落)次のケース(6件目)です。これも気を付けて下さいとしか言えないケースですね。

(丸山)訪問時は気を付けるしかないですよ。必要であればきちんと断って停めさせて頂くことをすればよいわけですから。

(水落)7番目最後のケースです。ヘルパーさんはやまびこですか。

(澤瀉)やまびこのヘルパーです。

(丸山)このケースは本人が言ってきたケースですか。

(澤瀉)本人が長男に言ったケースです。長男さんには説明したら理解して頂きました。

(水落)誤解を招かない様に気を付けて頂きたい。

(品川)年寄りはこちらの思い込むとそれが自分の中で正論になってしまう。

(水落)全体を通してご意見があれば。

(丸山)様々な対応をしてないわけではないので、やはり気を付けてもらうしかない。

(品川)お年寄り相手なので相手を立てて話をすると意外と丸く収まる。こちらの言い分を出し過ぎるといいことにならないので。

(水落)全体を通して市に報告するレベルではないので、精いっぱい努力して頂いているとは思いますが引き続き努力して下さい。

(品川)カーとなった方が負けですからね。大変だとは思いますが。

以上