

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2丁目1-1
開催日時	令和4年3月9日(水) 令和3年度第1回 15:00~16:05
開催場所	社会福祉法人やまびこ ケアセンターやまびこ 2階機能訓練室
出席者	第三者委員 座長：水落久夫様 第三者委員 ：徳永敏様 第三者委員 ：丸山春夫様 事務局 ：施設長 澤潟康宏
議事録	<p>(水落)開会の挨拶</p> <p>(水落)それでは議事に入りたいと思います。資料の説明を事務局より説明をお願いします。</p> <p>(澤潟)No.1についてデイサービスの送迎中のケースになります。 … 各自で読んでいただく</p> <p>(水落)これについてご意見をお願いします。</p> <p>(丸山)この交差点は広くないようですが、そんな狭いんですかね。</p> <p>(徳永)その道は狭いと思う。角には雪があったかもしれない。</p> <p>(澤潟)7号車は13人乗りで、普通のハイエースより若干幅も広く丈も長い仕様になっています。</p> <p>(丸山)ゆづりあいという気持ちを持った運転を心がけてほしいと思う。</p> <p>(水落)指導内容にもある通り運転を心掛けてほしい。</p> <p>(澤潟)No.2について小規模多機能のケースになります。 … 各自で読んでいただく</p> <p>(水落)この時間は職員が1人とか2人で対応されているのですか。</p> <p>(澤潟)この時間帯であれば4人程度職員は出勤している状況です。</p> <p>(丸山)この方は10時の予定が少し遅れただけで連絡を入れてきているが、その程度の時間が問題と考えるのがどうかと思うが。そのご本人との間にどのようなやり取りがあったかは不明だが、きちんと話をすれば問題にならないのではないか。</p> <p>(澤潟)職員の約束の仕方に問題があったと思われます。時間に余裕を持った約束がされていれば、何ら問題はなかったと思います。</p> <p>(水落)様々な要因の中で遅れることはあるわけなので、きちんと謝罪をして了解を頂けたのであれば良いのではないのでしょうか。</p> <p>(澤潟)No.3について居宅のケースになります。 … 各自で読んでいただく</p> <p>(水落)これも言葉が問題のケースですね。やはり何回も連絡がつかなかったからこういうことになったのでしょうか。ここに書かれている対応で問題ないのでは</p>

ないでしょうか。

(徳永)いいのではないのでしょうか。

(澤潟)No.4 についてデイサービスのケースになります。

… 各自で読んでいただく

(水落)これは8月に3月の時の苦情が来たのですか。

(澤潟)そういうことになります。

(丸山)今までにこのようなケースはなかったのですか。

(澤潟)今年度でいえばなかったのですが、昨年 車いす送迎について怖い思いをしたため送迎運転員を代えてほしい、という同じ方から苦情のケースがありました。

(水落)それは私も覚えています。やはり、ご家族の話をきちんと聞いて対応することが大切ですね。

(徳永)書かれてある対策で良いのではないですか。

(澤潟)No.5 についてヘルパーのケースになります。

… 各自で読んでいただく

(水落)このサービスは1時間ですか。

(澤潟)生活援助のケースなので1時間になります

(水落)複数のヘルパーでかかわっているお宅なんですよ。

(澤潟)3人のヘルパーでかかわっています。

(丸山)言葉かけですが、相手がどういう風に受け取っているのかだと思います。ティッシュの件など嫌な思いをしたことがあって、様々な思いが大きくなりこのような苦情になっているのかもしれないですね。

(水落)時間が決まっている中で、傾聴もしたいけど次の派遣が入っていればゆっくり聞くことができない。ヘルパーさんも大変と思う。
対策通りお願いしたい。

(澤潟)No.6 についてデイサービスのケースになります。

… 各自で読んでいただく

(丸山)やり方が悪いとあるが、相手の思いの通りやってあげるしかないのではないですか。

(澤潟)ご家族が処置道具を用意してくださっていますので、指示通りに処置をすることになっています。

(徳永)指示通りにやるというのは大変ですね。

(水落)再発防止策通りお願いします。

(澤潟)No.7 について小多機のケースになります。

… 各自で読んでいただく

(水落)これも言われた側がどう捉えたかという問題ですね。

(徳永)ここに書かれてある通り、これよりしょうがないと思う。再発防止策を行って

下さい。

(澤潟)No.8 について小多機ケースになります。

… 各自で読んでいただく

(水落)これも同様のケースですね。謝罪をしてお許しを頂いたのですね。これより仕方ないのではないですか。

(澤潟)No.9 について包括ケースになります。

… 各自で読んでいただく

(水落)包括は大変だと思いますが、忙しさにかまけてではないですが法人の信用問題にもつながります。しっかりとした対処をしなければいけないケースですね。

(丸山)要は「了解が取れる」という認識でやってしまったということですね。電話でもなんでも1本すればよかった問題ではないか。

(徳永)ここに書かれてある事前に2つの条件とはなんですか。

(澤潟)一つが長女さんの了解を得ること。二つ目がケア会議で検討された内容を報告する事になっておりました。

(丸山)私の感覚としても、何の連絡もなく「このくらいでOK」と思われて実施された後に言われても納得できないと思う。やはり最初からきちんとしたやり取りが大切。

(水落)これは大変な落ち度だと思う。施設長の方からしっかりと指導してもらう必要がある。

(徳永)ケア会議とはどういった方たちが参加するのですか。

(水落)専門職ですね。市の職員及び他の包括や居宅などが参加します。場合によっては民生委員に声が掛かることもあります。

ここに書かれてある再発防止策をしっかりとやられることが大切だと思います。

以上