

平成 30 年度 第 1 回 苦情解決委員会議事録

1. 開会

- ・今回は諏訪部 勲様は欠席の為、小沼様含めて 4 名での開催となります。

2. あいさつ

- ・施設長より

広報誌【虹】にも記載しましたが、ご意見箱について今まで知らなかったご家族や入居者・利用者が多くいたので、リニューアルした事をお知らせしました。

「ご意見用紙」を「みんなの声」という表題へ変更しました。
些細な事でも書いて頂ければ幸いです。

3. 報告事項

- 1) 苦情件数について（平成 30 年 2 月 1 日～平成 30 年 7 月 31 日）

ミノワホーム 苦情受付一覧

(H30.2.1~H30.7.31)

	入居者	入居者家族	在宅利用者	在宅介護者	その他	計
①ケア内容に関わる事項	0	0	0	0	0	0
②個人の嗜好・選択に関わる事項	0	0	0	0	0	0
③施設の設備に関わる事項	0	0	0	0	0	0
④制度・施策・法律に関わる事項	0	0	0	0	0	0
⑤その他	0	1	1	0	0	2
計	0	1	1	0	0	2

*上記内容について、第三者委員への報告の希望は、ありませんでした。

《内 容》

- 2) 主な苦情内容について

【ケース 1】 「他利用者の大声」

発生日：2018年3月3日（土）

相談の分類：その他

苦情の内容：ショートステイご利用者より 他のご利用者の大声・怒鳴り声がうるさい。

申出者の希望等：「みんな迷惑しているので追い出して欲しい。なぜ入所させたのか。」

想定原因：説明不足・情報不足

対応・対策：申出者に謝罪をしたうえで、ショートステイ退所日にご家族へ内容を説明し、謝罪した。大声を出していたご利用者へは、ケアマネージャーより対話対応と状況の説明をし、ご家族へもご利用者の気分転換を図るなどの協力を仰いだ。

▼ 議事録

中根) 詳細の説明を行う。ご利用者からの率直な意見であった為、挙げました。事務主任より代筆での記載となりますが、誰かが代弁しないと声として挙がらない内容であったと感じます。

ケアマネからも声を出してしまう、ご利用者家族へすぐに連絡し、面会の依頼や気分転換を図ってもらえるよう調整をしています。

その後、同様な意見があがるという事はないです。

小沼) その場で意見を出されたご利用者へ説明している事で最小限に防げたのではないのでしょうか。

同一のサービスを利用するにあたって、今後も色々な方が利用されるので、都度説明・声掛けや多様な対応が必要と感じられるケースです。

施設長) 職員もその方がどんな方と把握はしていましたが、24時間付きっきりになるという事は難しいですが、対応について色々と勉強をさせて頂いた方です。

【ケース2】「写真撮影について」

発生日：2018年3月19日（月）

相談の分類：その他

苦情の内容：（入居者家族より）以前ボランティアに来た学生の母親が利用者A氏と同じ出身国（外国籍）ということで意気投合し、ボランティア終了後に面会に来て職員同伴の元A氏と一緒に記念撮影をした。学生の母親経由でA氏の娘さんがその事実を知り不快に思った。

申出者の希望等：「A氏の写真を家族以外が持っていることが疑問であった」「今後は外部の人と写真を撮るのは避けて欲しい」

想定原因：ご家族・学生への説明不足

対応・対策：A氏と学生ボランティアとの関係は良好であったため、配慮が不足していた旨をお伝えし、謝罪した。その後の訴えはなく経過している。

中根) 詳細の説明を行う。年末年始にボランティアに来所された学生が遊びに来て下さった時に撮られた写真の件でご家族より、意見がありました。

今回のケースは個人情報取扱について考えさせられるケースでした。

又、学生が来所した時に学生に対して今一度個人情報取扱について説明と写真を撮った事をKPへしっかりと説明する必要がありました。

施設長) ボランティアの段階で学生の家族構成や家族同士の繋がりまでは把握できなかった。開かれた施設の風土になっている事もありますが、その中でも個人情報はどう取り扱うか……。

小沼) そうですね。ミノワの開かれているのは外で見ているのも大変素晴らしいし、外の人が自由に出入り出来る事も良い事と思います。逆にそれを制限してしまうと、外部との関わりが無くなってしまうのも、残念です。

100%情報を防ぐ事は時として難しいこともあるかと思いますが、最小限に抑える事や情報の取り扱いについては誠意をもって対応すれば、皆様理解をしてくださると思います。

小澤) 居宅のケースでも入院時に個人情報の誓約書を取っていると聞く事が多いです。病院によっては、主になっている家族にしか情報を伝えないという事も病院によってですが、あるようです。

その場合はご家族へ情報の聞き取りをしています。

在宅生活支援でも地域での生活なので、愛川町の様な地域性が強い所では、家族同士が情報を知っている事もたくさんあります。

何れにしても、ご家族へしっかりと説明・同意を得る事は重要です。

中根) ご意見以降、再度家族よりお話はありませんが、10月に家族面談もあるので、その時に再度ご家族へ情報の取り扱いについて確認を致します。

3) その他

中根) 今回は件数一覧には2件としていますが、施設マナーの面で2件みんなの声として挙がっています。

1. 〈職員通用口下駄箱のたばこについて〉

共用の部分なので、清潔に使って欲しいという職員から意見が挙がりました。吸う人と吸わない人では感じ方が違うので、吸う人は一人一人がマナーを持って喫煙をしてほしい。

灰が地面に落ちていると見た目も悪くなってしまいますので、定期的に見ていきたい。

2. 〈日直職員がご利用者からマッサージをソファで受けられていた〉

マッサージを受けられていた事について、職員へ確認をすると、腕の引っ張られ強引にマッサージをされたと話していたが、お断りは出来たと思いますが。

施設長) この2つは職員からの意見ですが、職員間でこのような意見が挙がる事は良いことだ

と思います。

見て見ぬふりよりはご意見として挙がる方がお互いに高め合える事に繋がるのではないのでしょうか。

小沼) マッサージの件については、「勤務が終わってからね。」と声掛けは出来たように思いますが、ご利用者がマッサージをしたい方のようなので、その場では断れなかったのかもしれないですね。

受けられていた時間もどの程度だったのかは分かりませんが、長くなればなるほど目が行きやすくなるのかもしれないですね。

小澤) そのご利用者の気持ちを考えると、その場で完全に断ってしまうのではなく、小沼さんの言うように「後ほどお願いします。」という声掛けの方が良かったのかもしれないですね。

中根) 今回は職員からでしたが、これが来客やご家族からの見え方が違うと思うので、見られているという意識は少なからず必要だったと感じました。

2 つとも職員のマナーの面ですが、気持ちよく仕事をしていく為にも、このような意見は必要と改めて感じました。

次回開催日時は 31 年 2 月を予定。

日程について、日時が近くなってきたら連絡する旨を伝えし、終了とする。