

## 第14期第4回（社福）寿の会関連施設苦情解決委員会報告

報告者：佐々木紀明

開催日時 令和7年5月8日（水）10：00～11：30  
場所 老健あじさい及び小規模ぽかぽか会議室  
出席者 苦情解決第三者委員 松永久美恵氏、森國典昭氏  
苦情解決責任者 佐々木紀明理事長  
苦情受付担当者 青山昭一事務長（あじさい）  
説明員 竹内清美師長（あじさい）、柄谷大樹副主任（ぽかぽか）

### 議題

#### （1）老健あじさい

##### ○ご意見箱の開錠（1階玄関、デイケアおよび2階）

1階玄関の意見箱には、友人が入所者に面談に行った際、久しぶりに大門先生に会えてうれしかったこと、職員の皆さんが優しく気配りがあって、施設も広々として、また行きたいと言っていたとの投書があった。職員で共有する。

2階の意見箱は新調し、サービスステーションのカウンターではなく、廊下側に設置してあることを確認した。投書はなかった。

##### ○前回（令和6年11月13日）以降の「苦情受付簿」についてとその対応

竹内師長より以下の7件について報告された。

- ① 入所者の家族から、本人が「生活保護を受けていることを職員同士で話をしている、それから自分への態度が冷たくなった」と話している。認知症があるのでどこまで本当かわからないが、本人の前でそのような話はしないでほしい。（11/21）  
➡生活保護だからといって、職員の対応が変わるものではないが、利用者の前で個人の家庭状況等プライバシーに関わる話はしないように確認し合った。
- ② デイケア利用者家族から「持って行った服がそのままカバンに入れて戻ってきた。デイケア時にしか着替えないので、必ず着替えさせてほしい」と電話があった。入浴時に着替えたが、本人がいつのまにか（トイレで？）元の服に着替えなおしてしまった。今後気を付けると返答した。（12/13）  
➡衣類やカバンに強い執着がある利用者なので、元の服に着替えてしまう。今後は脱いだ服は別に置いておき、帰りの際に別に持っていく。家族にあじさいでの様子を伝える。
- ③ デイケア入浴時に「背中を洗ってもらおうと、ある職員に言ったら『このくそ忙しいのに』』と言われた。自分でできないから頼んでいるのに、悔しかった。もう帰る！と言ったら別の職員がごめんなさいと言って背中を洗ってくれた。」（12/17）  
➡嫌な気持ちさせてしまったことを謝罪し、スタッフ同士で接遇の見直しを行うことを確認した。一般浴の誘導は職員が対応できる人数のみを誘導する、浴室や脱衣場で利用者を一人にしないよう再確認した。
- ④ デイケアを休んだ利用者から13時30分ごろに電話あり。「朝8時10分ごろにあじさいに電話して、休むのでデイケアに回してほしいと言ったが、下の名前は何ですか？

どうしたんですか？など矢継ぎ早に聞かれて電話が切られてしまった。年末なのでデイの職員に挨拶しようと思ったのに言えなかった」と訴えられた。教えて下さったことに御礼をし、いやな気持ちにさせたことを謝罪したら「ごめんの、また来年もよろしく願います」と言われた。(12/31)

➡8時30分までの電話は2階で受けることになっており、デイケア欠席の連絡の際は聞く項目があり、その通り対応したのだと思う。年末の休日体制で職員が少なかったこともあり、電話対応がきつく聞こえたのかもしれない。相手の立場に立った電話対応を心掛けていく。

- ⑤ 認知棟の看護師が当日発生した転倒の件を家族に電話したところ「男性職員から報告は受けている。何度も連絡があると何かあったのかと思うのでやめてほしい。ちゃんと情報共有してください。」と言われた。第一発見者の介護職員が家族に連絡していたことが共有されていなかった。(1/14)

➡原則、第一発見者が家族連絡を行うが、症状等によっては看護師が報告を行うことが必要と判断されることもあるので、当日勤務の看護師と声を掛け合い確認してから連絡を入れる。

- ⑥ デイケアの帰りの送迎スタッフから「鍵がなく自宅に入れない」と連絡あり。朝の送迎スタッフに確認したら「家族がいるから鍵をかけなくても良い」と本人に言われ、来所時に鍵持参しているか確認していなかったため、家族が鍵をかけて外出したので家に入れなくなった。長男氏に電話繋がらず長男嫁氏に事情説明し、仕事から早めに帰宅してもらい対応した。後刻長男氏から電話あり、「家の上下2カ所の鍵をかけること、電気や火の元を確認することは最初からお願いしている。母親が何と言おうとお願いしたことは必ずやってほしい。」と厳しく言われた。(3/13)

➡長男氏のおっしやる通りなので、スタッフ間で送迎時の対応を確認した。また、送迎表や配車表に確認事項を追加した。

- ⑦ デイケア利用者から「ある職員が自分に冷たい、差別される、言葉がきつい。カバンを持ってくれない、歯磨きコップを出してくれない。私が何か気に入らないことをしたのなら謝る。あじさいが好きなので変わりたくない。他の人には言わないでほしい」と訴えられる。(3/28)

➡職員会議で接遇についてよく話し合う。

## (2) ルーチェ・ぼかぼか

### ○ご意見箱の開錠

投書は無かったことを確認した。

### ○前回(令和6年1月13日)以降の「苦情受付簿」についてとその対応

柄谷副主任より、以下の1件について報告された。

- ① 新規のルーチェ利用者の自宅での生活の様子を妻に伺おうと、ケアマネが自宅に電話した。たまたま自宅に来ていた娘氏(鯖江在住)が対応してくれた。後刻息子氏(大阪在住)

より電話があり「なぜ自宅に電話したんだ。母親は認知症があってパニックになるから、連絡は全て私にするようお願いしてあったはずだ」と強い口調で抗議された。電話を受けた職員が今後気を付けますと謝罪した。当日休みだった管理者からも謝罪の電話をした。

■ケアマネは第一連絡者は息子氏であることは理解していたが、日常生活のちょっとしたことを尋ねただけだったので、安易に自宅に電話してしまった。その後の連絡はすべて息子氏にしている。また、管理者が謝罪の電話をした時には息子氏は穏やかな対応だった。

### (3) まとめ

いずれのケースも大きなトラブルには発展せずに解決できていることを確認した。

高齢になるにつれて、他人の言葉をきつく感じてしまう。時には被害妄想的になってしまう。職員の皆さんは大変だと思うが、常に笑顔を心掛け接してほしい。マスク越しであっても笑顔かどうかはわかる。

デイケアからの報告が多かったが、些細なことでも報告しようという職員の意識の高まりだと思う。続けてほしい。

次期の苦情解決委員会体制について、意見交換した。