

## 第14期第1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5年11月8日（水）13:30～15:00

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）、林本臣史管理者（ぽかぽか）

### 議題

#### （1）老健あじさい

- ・ご意見箱の開錠

投書がないことを確認した。

- ・前回（令和5年5月24日）以降の「苦情受付簿」について

青山事務長より以下の3件について報告された。

- ① 療養棟で、夜中にベッド横で転倒しているのが見つかり、翌朝、施設長の診察を受け病院受診が必要との判断あり。キーパーソンの甥嫁氏（A氏）に何度も連絡するもつながらず、A氏の娘と連絡が取れたが、「朝になって言われても、身動きが取れない」と強い口調で言われた。連絡が遅れたことを謝罪し、受診に同意いただいた。後刻、A氏からは連絡が取れなくて申し訳なかったとの連絡があった。

家族サービス担当者会議にて、転倒等でのケガや体調不良があった際は、夜中でも医師や看護師の判断を聞いて、家族に連絡することを確認した。

- ② デイケアで、連絡帳を確認すると「昨日、ベッド横の柵がセットされていなかった。忘れずにセットしてほしい」と記載があった。連絡帳に今後十分注意することを伝え謝罪文を記載した。夜に長女氏に謝罪の電話をかけると、柵の事は特に気にされていなくて、ベッドの位置がずれていたことを指摘された。

これまでもいろいろと細かく指摘される家族様だったので、気を付けていたが柵を忘れてしまった、朝の送迎と帰りの送迎では違うスタッフの時も多々あるので、朝の送迎時は元にあった位置にすべて戻すこととした。

- ③ 来所された利用者の次女氏より、疥癬が陽性だったことに対し、「本人がひどく痒がっていたのに家族が言うまで皮膚科も受診せず、母がかわいそうだ」「一時帰宅時に父にも感染してしまい立腹している」「私たち（次女と孫）も湿疹と痒みがある」と訴えられる。担当相談員で話を聞き、謝罪させていただいた。施設長にも来ていただき、今回の皮膚科往診の調整が遅くなり治療開始が遅れたことを謝罪させてもらった。

後日、この間の経過や対応、今の状態について看護師にも入っていただき次女氏に報告し、理解していただいた。

#### （2）ルーチェ・ぽかぽか

- ・ご意見箱の開錠

投書がないことを確認した。

・前回（令和5年5月24日）以降の「苦情受付簿」について

林本管理者より以下の2件について報告された。

- ① 利用者の親族が死亡され、家族が本人に伝えた。その後数日間、本人に不安症状あり、そのことを職員が義妹氏に電話した。翌日義妹氏から電話があり、「昨日職員から本人への説明は耳が遠いこともあり、しっかりわかるまで説明するように言われたが、高額でも補聴器を買うことや毎回手紙を残すことなど何をしたらいいか悩んでしまった」ということだった。

職員の説明不足で誤解を招いたことを謝罪した。常に不安感を訴えているわけではなく、傾聴などによって落ち着かれているし、補聴器を付けなくても大きな声でコミュニケーションは取れていることを説明した。不安になりやすい認知症であるかもしれないということで理解してもらった。家族様からは職員にはいつも感謝している、職員に迷惑をかけていると思ひ、悩んでしまった。決して苦情やクレームでないことを強調されたので、認知症の対応は当たり前なので、迷惑がかかっていると思わないでほしいと伝えた。

- ② あじさいから1か月ほどの予定でルーチェに入居されている方から、後見人に対して、「以前ルーチェに入居した時は部屋でBSチャンネルが見られたのに、今回は地デジしか映らない」と訴えがあり、あじさいのケアマネを通じて報告があった。

あじさいからの入居者には備品をこちらで用意している。前回入居部屋はBS対応テレビであったが、今回の部屋は対応していないテレビだった。ぽかぽか所有の不使用のBS対応テレビがあったので交換した。本人は楽しみにしている番組があったらしくとても喜ばれた。

(3) まとめ

第三者委員からは、いずれのケースも大きなトラブルに発展せずに解決できている。何か問題が起こった時にすぐに対処するということが重要で、結論が出るまで放っておかず、コミュニケーションをとっていくことが信頼関係を築くことになるとの指摘があった。