

施設長	児玉 邦彦	出席者	第三者委員	岡 清子	野村 紘子	司会者	児玉 邦彦
			ホーム入居者家族代表	高木 真弓		記録者	内山 奈那
			保育事業部主任	小谷 祐子	岩切 理恵		
			記念事業部主任	押川 美保子			
			国富事業部主任	中萬 裕美			
			春生事業部主任	長友 久美子			

開催場所	保育園3F 会議室	
開催日時	平成 26年 8月 22日 (金)	13 時 30分 ~ 14 時 45 分

議題

1. 各部門より (H26.2.21以降の) 苦情についての報告
2. 報告内容についての協議

各部門報告内容

乳児保育部	苦情としてあがったものは無し。0歳児、1歳児ともに大きなトラブルもなく、落ち着いて過ごしている。
幼児教育部	苦情としてあがったものは無し。プールの日程を、ホワイトボードに記載するだけでなく、プリントアウトして配布してもらえないか？
記念事業部	<p>希望山荘</p> <p>利用者ご家族が19時頃施設を訪問したところ、電気が消え玄関も施錠、ブラインドが下りている状態だった。翌日、面会時間は何時までかというご質問を受けた。</p> <p>利用者ご家族より以下三点の苦情。</p> <p>1利用者の服を職員が着用していた。(自分の服が汚れた為借用した、とのこと。)</p> <p>2洗濯の際、服が縮んでしまったので、職員が代替品を購入したが、利用者には似合っており安価なものであった。(2年以上前に発生)</p> <p>3病院に入院した際、毛布が紛失した。</p> <p>希望楽苑</p> <p>泊まり利用の際に、ご家族が鞆の中に薬を入れていたが、職員の確認不足で「薬が入っていない」との連絡を入れ、楽苑までご持参いただいた。帰宅後鞆を確認したら薬が入っていた。薬を入れた場所を職員に伝えていなかったため、苦情ではないが以後気をつけて欲しいという申出があった。</p> <p>送迎担当の職員が利用者が休みと思いつみ、朝の送迎を忘れていた。</p> <p>利用者の顔の痣に対し、ご家族より「職員が叩いて出来たのではないか？」との指摘を受けた。</p>
国富事業部	<p>ケアプラン</p> <p>担当ケアマネジャーへの苦情(同居家族から利用者へ身体的虐待、経済的虐待有)</p> <p>利用者ご家族からの連絡を受け、包括支援センターの担当者と共にCMが利用者宅を訪問。</p> <p>利用者への虐待の経緯、介護認定調査の際の虚偽の申告、税金・幣施設への利用料滞納、及び当該家族が精神障害福祉手帳を所持している事等を鑑み「利用者との生活を一度切り離し、自身の治療、生活を見直しては？」と提案したところ、表情が硬くなり下記の苦情を申立てられた。</p> <p>「人に指示をする時は責任を持って発言を。家族と離れて暮らす事は、自分に死ねと言っているようなもの。利用料の支払もストレスになっている」等。</p> <p>国富ホーム</p> <p>急に自立歩行困難となった利用者ご家族へ、職員が「他の入居者は車椅子を購入している」との案内をしたため、当日中にご家族が車椅子を購入した。苦情ではないが、「痛い出費である」との申し出が後日、ケアマネジャーまであった。</p>
春生事業部	<p>五福deごはん</p> <p>利用者不在時、弁当を玄関に置いて帰った。その後、帰社途中の車の中から利用者ご家族にその旨連絡した。</p> <p>外気温が高かった為、ご家族が保冷剤を依頼されたが、帰社途中の為不可であると伝えた。その際の電話対応が悪かった、との苦情。</p> <p>上記と同一職員に対する苦情。職員から「おばちゃん」と呼ばれたことに対し、ご家族より謝罪を求められた。</p> <p>体調不良の利用者に対し、「元気ですわ」と声をかけた職員の言葉への苦情。</p> <p>体調が悪く、やっとの思いで玄関まで歩いて出てきた人に対し、「元気ですわ」という言葉は人の気持ちを理解していない、と不快感を訴えられた。</p>

協議内容

プール遊びは週に1~2度しかないので、帰宅の際にホワイトボードでの確認を担当がお願いしたところ、「印刷しないのは経費節減ですか？」との返答。チェックカードでのプール利用可能日管理を提示したところ、納得され解決した。今後も同様に対応していく。

委員からの質疑...雨の日でもプール可能か？ 雷雨および豪雨時は不可。多少の雨であれば、上のシェードを広げてプール可能。水温が50 以上必要。土曜保育申請書について...従来の在園児の保護者からは、アンケートで土曜保育の受入への要望が上がっている。新入園児の保護者からは、土曜保育申請書に関する要望、不満はあがっていない。

21時頃までは、開錠して電気もつけておく規程であることを伝え、謝罪した。全職員に再度、周知徹底をしていく。

2については、別施設へ異動していた職員に事実確認。発生当時、ご家族に了承を得ていた、とのこと。

3については、移動の際に利用した介護タクシーにも問い合わせをしたが見つからず。施設長了承の上、毛布を弁償する旨伝えしたが、「沢山あるので不要」との返答。1-3全てについて謝罪。以後なきように、全職員に周知徹底していく。

職員の確認不足でご足労いただいたことを謝罪。以後、薬の所在確認を必ず行っていく。

ご家族より「迎えが遅い」との連絡があり、すぐに伺った。利用者ご家族に謝罪し、以後なきように謝罪した。当日の送迎利用者の確認を怠らざるに必ず行う。

職員が手をあげることはないと思うが、いつから痒ができていたか不明であること、職員に対してそう思われたことに対して謝罪した。

話を傾聴していくと、「利用者ご息も手が出ることもあるが、今後は気をつけて欲しい。本件への対処はCMに任せたい」とのことだった。

施設長に状況報告し、病院受診を勧めたところ、特に心配のない怪我であるとの診断であり、ご家族も納得しておられた。

今後は、どんなに些細であっても施設内で気付いた事は必ず帰宅時に報告を行う。病院受診等、できうる協力は最大限行っていく、ということ職員に周知徹底した。

上記苦情に対し、指示する意図はなかった旨説明し、すぐに謝罪した。

包括支援センター担当者より、介護保険料等の滞納、自宅が抵当に入っていること等、納税管理課と相談し、収支を開示した上で助言・相談を受けるよう要望を出したがそれに対する明確な返答、具体的な対応策は得られず、当該案件発生以降、介護保険のサービス利用がストップした。

早急な対応が必要だが、利用者本人には虐待を受けている認識はなく、それを立証しうる決定的な確証もないため、対処の難しい案件である。

今後も、市役所、包括支援センター、ケアマネジャーが一体となって月に一度訪問し、利用者・家族の見守りを続けていく。

カンファレンスを開き、当該フロア職員に事実確認。

「他の利用者は車椅子を購入している」との案内はしていない、との返答だった。実際は購入ではなくレンタルの方が多く、職員が介護保険について詳しく理解しておらず結果ご家族に誤解を与えることとなってしまった。今後は保険制度に不案内である事を念頭に置き、ご家族・ご本人への提案をしていくように気をつける。

担当職員に事実確認。ご家族からの申し出と職員の言葉に多少の違いはあったものの、概ね事実であった。

当該利用者は市役所の委託契約(要安否確認)であることを再度説明、委託利用者不在時の対応について指導した。また、利用者およびご家族に対する言葉遣いも指導。当日中にご家族へ連絡し、配食スタッフ全員に教育・指導することを伝え謝罪。翌日、責任者と配達スタッフで利用者宅を訪問し、本人に謝罪した。

当日の担当はベテランであり、親しみと励ましの意味で「元気ですわ」という言葉をかけたつもりであったが、結果利用者には不快な思いを抱かせることになってしまった。必ずしも、発した本人が意図した通りに相手言葉を受け取るわけではない。励ましのつもりがトラブルに発展しかねないと思うと、言葉をかけるのが怖いという気持ちが芽生えてしまうが、利用者の体調・気分配慮し、今後も声をかけ続けるように伝えた。 ~ を教訓に、後日スタッフ全員でミーティングを行い、対応を周知徹底していく。