

第22回苦情解決委員会報告書

事務局長 簾内 信行

標記の件につきまして、以下のように報告いたします。

◆日時 2021年6月27日 13:00～14:30

◆場所 特養かたくりの郷2階大会議室

◆出席者 第三者委員 安江 祐様、小野 久江様
苦情解決責任者 森、早瀬、吉川
苦情受付担当者 田代、海老澤、清水泰、市毛、渡邊、飯田芙、岡山、小川、
山口、神谷
法人事務局 田中、簾内、安蔵（司会）新田

◆次第 司会から開会の後、法人全体概況説明の後かたくりG・ケアハウスG・大塚Gから報告があり、それに基づいて第三者委員より質問・意見が出され、意見交換をした。そして、第三者委員より総評をいただき、閉会した。

◆第三者委員からの主な質問・意見

- ・しばしば在宅サービスにおける駐車場トラブルが散見されるがなぜ起きるのか？
- ・P10 退所までの期間はどうかだったのか？
- ・P38 第三者行為、こうなるまでに手は打てなかったのか、経過の説明を

◆第三者委員の総評

- ・（小野）コロナ禍で何は起きてもおかしくない状況での努力すごい、と感想。
トラブル時、どうしても利用者の側に立つが、職員は納得できているのか、気になる。特に訪問介護は社会的地位や認知度がまだまだで、いわゆる家政婦としての扱いで生まれるトラブルも多い気がする。過大な要求に対す対応なども検討できるとよいのではないかと。
- ・（安江）人と人、相性はあるがどちらかといえば職員の側が努力する立場になる。一人に対応するのではなく、組織として対応する対策をつくること、そして職業人・プロとしての「努力を欠かさないことが必要。

◆来年度への課題

コロナ禍の影響、事業所の風通しに気を配ること。また、発生した苦情を軽視せず、きちんと正面から受け止めること(自事業所のみならず)。それを指導する役割や責任を明らかにすること。職員に対して指導をする際、苦情トラブルに対する刹那的な指導というよりも、その職員の育成との関係で指導法やタイミングなどはかりながら適切な指導を行うこと。

- ・駐車場トラブルの解消を図ること。
- ・利用者様ケースとの普段の関りが苦情トラブルでは表面化する。事業所間の情報共有を適切に行いながら、大事に至らない関係づくりを構築すること。

以上