

## 苦情等相談の受付状況

平成30年度の苦情・事故・ヒヤリハットの状況については、受付けたものすべてについて、対応及び経過、改善策等を半期ごとに第三者委員会へ報告している。

### 記

#### 1 苦情・事故・ヒヤリハットの発生状況

年度	苦情	事故
平成30年度	36件	192件

#### 2 第三者委員会の開催状況

- (1) 日 時 令和元5月22日(水) 午後1時30分から午後3時20分まで
- (2) 会 場 柏崎市総合福祉センター 2階 作業研修室
- (3) 参加者 宇佐美みえ子第三者委員、坂井隆第三者委員  
桑原常務理事、板谷事務局長、小竹総務課長、関矢地域福祉課長、  
品田訪問事業課長兼障害福祉事業課長、川瀬介護支援事業課長、  
大橋通所介護事業課長、押見訪問事業課長代理、井澤訪問介護係長、  
野澤総務係兼経理係長、高橋松波デイサービスセンター係長、  
金子北条デイサービスセンター係長、星野地域包括支援係主任、  
宮崎地域包括支援係主任、片山かしわハンズ管理者、村田主事、堀主事
- (4) 議 題 平成30年度下期 事故発生状況について  
平成30年度下期 苦情受付状況について

#### 3 平成30年度下期の苦情の概要及び対応状況

##### (1) 平成30年度下期

###### ①総務課

苦情の受付はありませんでした。

###### ②地域福祉課

利用者家族から守秘義務の遵守が不十分ではないか。支援内容に変更が生じた際に、身元引受人へ何の説明もなかった。職員の声のかけ方にショックを受けたなどの苦情を受けました。

経過記録を確認し、利用者の情報を無断で他者に伝えたということはなく、申出者に説明し、ご理解をいただきました。

支援内容は、契約時に本人、親族、引受人へわかりやすく、十分に説明するよう職員に徹底を促しました。支援内容を変更する際にも同様に、説明と同意を得て進めるよう職員間で共通理解を図りました。

また、管理者が事実確認するとともに、職員間でも相手が不快に感じない声かけの方法などを検討しました。返事やあいづちなどをしっかりする、丁寧で、わかりやすい言葉を使って声かけすることを職員間で共通理解を図りました。

### ③介護支援事業課

ご利用者から隣人が怒鳴ったりしてうるさい。何とかしてほしいとの依頼を受け、関係機関へ連絡を取ったところ、当該隣人は、入院することとなりました。しかし、以前から同居する家族が1年6か月に渡り、当法人の別の部署へ、隣人へ対処するよう訴え続けていたことがわかった。しかし、同居家族は、当法人の職員が何度確認しても名前、住所を明かさなかったため、対処することができませんでした。

もっと、支援者同士の横の繋がりができていれば、もっと早期に解決できたのではないかと考えられます。法人内での横の連携をどう構築していくかを話し合い、定例会議等で各部署の情報を共有することといたしました。

### ④訪問事業課

苦情の受付はありませんでした。

### ⑤障害福祉事業課

人事異動に伴い担当者が交代し、これまでと対応が違っているとの苦情を受付けました。メールでやり取りすることが多く、なかなか思うように相手に伝わらないことが多くあったと思われます。

そこで、メールの内容にも十分な注意を払うとともに、行き違いが生じないように必要に応じて、電話や面会などの方法で直接お話するよう職員間で共通理解を図りました。

### ⑥通所介護事業課

職員の言動への苦情が4件ありました。目や耳が不自由な高齢のご利用者やご家族も多くいらっしゃいますので、表情や声の大きさなど相手が理解しやすい、わかりやすい方法で行うよう職員間で共通理解を図りました。

処遇面では、他のご利用者の手袋が荷物の中に入っていたという苦情を1件、内履きから外履きへ替え忘れて自宅へお送りしたことへの苦情を1件、尿取りパットを外し忘れ、家族へも連絡が不十分であったため、トイレを詰まらせる原因となったという苦情を1件受け付けました。

いずれも、確認や連絡不足が原因ですので、チェックリストや名札などを活用し、確認や連絡漏れを防止するよう職員間で共通理解を図りました。