

## 平成 26 年度 苦情解決第三者委員会

### 【出席者】

- 第三者委員 : 池尾允二郎様、塚田智弘様、元島正憲様  
第一青蓮保育園 : 竹本公郁園長  
第二青蓮保育園 : 竹本寿世副園長  
誠松園 : 竹本公彦施設長、竹林郁司居宅部長、竹本やよい施設ケアマネ、岡田佑介介護主任、竹本亮一

### 【苦情受付相談内容】

- 第一青蓮保育園 : 今回、特に苦情はなし。  
第二青蓮保育園 : 今回、特に苦情はなし。  
誠松園 : 居室の清掃について（受付表、対策会議録は別紙参照）  
職員の私語について（受付表、対策会議録は別紙参照）  
誠松園デイ : 入浴の順番について（受付表、対策会議録は別紙参照）

### ■誠松園

#### ①居室の清掃について

##### 【内容】

利用者ご家族より『居室が汚くなったように感じる』とのご意見をいただく。

##### 【対策】

- ・当日の居室担当者が毎日清掃を行う。（短期居室は看護師が担当する）
- ・日中に清掃を行った後、事務所にて各居室をチェックする。
- ・清掃担当エリアにかかわらず、汚れを発見した職員がその場で片付ける。

#### 池尾委員より

清掃は来客がいる以上、基本であり徹底すべき業務。今後、このような苦情が起きないように改善に努めていただきたい。また、職員に注意喚起を行うだけでなく、マニュアル化し、就業規則として組み込むのが好ましい。専任職員や委託職員がいなければ、職員の意識向上に努めなければならない。

#### 元島委員より

清掃担当者と確認者のチェックリストを作成すると良いと思います。また、内部での確認だけでなく、外部の人間によるチェックも不定期で実施してはどうか。自分も民生委員を務めているので、今後はチェックに来園しようと考えている。

### 各委員のご意見を踏まえて

- ・マニュアル作成は事務所にて行い、より詳細な清掃基準・確認基準を設ける。
- ・清掃担当のチェックリストは作成・実施済み。確認者のリストを付け加える。
- ・元島委員に不定期の来園及び、清掃確認を行っていただく。

## ②職員の話について

### 【内容】

利用者ご家族より『半年ほど前から大声で私語をしている』とのご意見をいただく。

### 【対策】

全体会議にて議題として挙げ、職員全員に注意喚起を行う。

⇒ 私語は控える。休憩場所（休憩時間）以外で気を抜かない。

乱暴な言葉使い、馴れ馴れしい呼称は控える。（あだ名、“じいちゃん”等）

### 池尾委員より

職種上、利用者とのコミュニケーション構築のために必要な会話はある。耳が遠いため、どうしても大声にならざるを得ない状況も考慮すべき。人間は一度気になる事例があると事実以上に受け取るものなので、当面は気を付けて行動するよう心掛ける。

ただ、職員同士の業務に関係ない話を大声でしていたのなら、早急に改善すべき。

### 各委員のご意見を踏まえて

- ・必要以上に会話を制限してしまうと業務に影響が出るため、常識範囲内の自己判断。
- ・上述の清掃案件同様に、職員全員が常に見られているという意識を持つこと。

## ■誠松園デイサービスセンター

### ①入浴の順番について

### 【内容】

職員が女性利用者を先に入浴させようとしたところ、『男性が先じゃないとダメ』と怒られる。その後、デイを辞めると言われる。

### 【対策】

- ・当日のコンディションや様々な状況が影響したと考えられる。
- ・当面は男性利用者を先に入浴していただくようにする。

### 池尾委員より

一種の個人的なわがままである。個人のために組織が動いては他の利用者に不公平が生じ、一度わがままを許すと、次回以降（違う担当者でも）同じことをやっつけていかなければならない。利用者の“希望”と“わがまま”では意味合いが違う。今回の事例は苦情とは捉えられない。

#### 元島委員より

利用者から意見があったときに、職員がきちんと説明して納得いただく努力はしなければならない。例えば、週によって『男性が先に入浴』、『女性が先に入浴』と入れ替えてみてはどうだろうか？

#### **各委員のご意見を踏まえて**

元島委員のご指摘に従い、入浴方法について様々な案を検討する。

#### ～ 総括 ～

#### 池尾委員より

全ての基本は日常の勤務態度である。日々の勤務に責任を持ち、利用者とのコミュニケーションが円滑に行われていれば苦情が出てくることはない。また、日頃からコミュニケーションが上手くとれていれば、第三者委員による特別なヒアリングは必要ない。

これらの点を踏まえて、今後の業務意識改善に期待したい。

以上