

令和6年度 第2回 第三者委員会 議事録

開催日時 令和6年10月21日(土) 13:30 開始
開催場所 太陽の家 浦賀
参加者 湘南山手吉井自治会 顧問 中島 昭二様
シャローム浦上台 施設長 近藤 勝利様
在宅グループ部 部長 菱田 篤司
在宅グループ部 次長 星野 隆晃
浦賀包括支援センター 管理者 伊藤 優子
かもめ倶楽部 管理者 渡辺 麻衣
太陽の家マリオ 管理者 中山 純子

1 開 会

挨拶

太陽の家 在宅グループ部 部長 菱田 篤司

2 各事業所より苦情報告

① 太陽の家浦賀居宅介護支援センター

・苦情内容；担当するご利用者の同居家族から連絡があり、購入を予定していた福祉用具が必要なくなり、それを担当ケアマネジャーに伝えたところ、「買うと言ったのに」という返答をされてしまい、嫌な思いをしたとの話であった。結果として事業所の変更に繋がってしまった。

・第三者委員からのご意見と苦情に対する対策；

中島委員：「業者が準備してくれたのに」という言葉は実際に伝えてしまったのですか？もしそうであれば、少し言葉が軽率だったと思う。「わかりました」の一言でよかったと思うし、「また何かあれば、ご相談してくださいね」とだけ伝えれば良いと思う。

近藤委員：以前CMをやっていたからCMの気持ちとしては理解できる。ただご家族の気持ちが揺れ動くのはよくあること。ご利用者やご家族は決断するまでは、時間もかかるし、そういうものがあることを前提としてCMは受け止めていけばよかったと思う。

・今後の対策：言葉遣いや口調などに気を付けていくことを統一する。

② 地域包括支援センター

・苦情内容；初回訪問後、担当職員から1週間以内に連絡すると伝えていたが、担当職員が体調不良のため、結果的に長期休みとなったことにより連絡ができず、申し送りもなかったため代理の連絡もできていなかった。その間、ご利用者の体調が悪化していたが、ご家族は担当職員からの連絡を待っていた。

9日後に担当職員が連絡したが、そこからケアマネジャーが担当しないといけない状況であったため、希望するサービスを導入するには時間がかかると伝えていた。この経過について、ご家族から職員が休んだ際の体制を整えて欲しいという要望があった。

職員間の申し送りがなく、担当者が休み明けで連絡すれば良いという認識をもってしまっていたことが原因。またご本人は癌の既往歴があり、看取り期の状況であったことが事前には確認が取れていなかった。

・第三者委員からのご意見と苦情に対する対策；

中島委員：職員側の思い込みが多かったのかとを感じる。実際の細かなことは不明だが、一般論でいえば、職員と居宅のCMとの情報共有をもう少し密にする必要があると思う。「思った。」だけではよくないので、確認を取るべきだと思う。

近藤委員：たまたま職員の体調不良もあったかと思うが、上手く調整できていなかった状況だと思う。次の職員への引継ぎは明確にしておいた方がよかったと思う。特にお相手が、スピード感を重要視する状況（今回は、末期の癌）であれば、包括の対応ではなく、居宅支援事業所のケアマネジャーに引き継いでいった方が良かったのかもしれない。要するに、誰もこの方に対応していない状況がないようにしたらいいのかもしれない（切れ目のない支援）。

・今後の対策：事業所内の引継ぎをする際は、職員同士の共有をより具体的に約束した内容なども含めて実施する。癌などの既往症がある場合は、今後の治療方針なども聞いておく必要がある。もしくは必要性を迷う際は、早めに居宅支援事業所のケアマネジャーに相談をする。

③ かもめ倶楽部

・苦情内容；朝、通所サービスを予定していた為訪問すると、血圧が低い状況であった。職員とご家族で話し合い、13時に再度お迎えに行く予定となった。職員が事業所に戻った際、他の職員との共有を忘れ、別の職員が13時20分に伺った。20分遅刻したにも関わらず、謝罪もなく訪問した為、ご家族から苦情を頂いた。後日、ご家族より、「必要ないので返します」と言われ、連絡帳を返却された。管理者よりご家族に連絡したが、連絡がつかずご意向の確認ができなかった。利用終了と思ひ込み、お迎えに行かなかったことで再度苦情となった。

・第三者委員からのご意見と苦情に対する対策；

中島委員：運営に際しては、色々な事情があるけれども、（今回は訪問時間を13時と伝えていた）訪問時間を決めたのであれば、時間に間に合わない場合、電話連絡の方がよかったと思う。

中島委員：利用終了の手続きをどうしていたのか？

⇒（管理者の回答）契約を終了させる為の取り交わす書類はなく、口頭で聞きとっている状況。

⇒（中島委員の回答）もし口頭であるのであれば、対面して意思を確実に聞き取る必要がある。また、終了に際する理由等を聞き取った方がいいと思う。

中島委員：実際の苦情はどういう状況で言われていたのか？

⇒（管理者の回答）実際にサービス利用日に「今日はもう行かない」とサービスを拒否するような事があった。また電話も乱暴に切られた。その後、対応しても職員側とご家族側で意思疎通が取れない状況もあった。

近藤委員：約束時間等は確実に伝え、思い違いないようにしていく事が大切である。利用終了については、対面が難しい状況はあるかもしれないが、契約の話は、自宅で対面をして話し合っただけの方がいいと思う。

近藤委員：今までも疎通取れないことがあったのか？

⇒（管理者の回答）なかなか思い違いが多い方ではあった。

近藤委員：結果としてこの方はどうなったのか？

⇒（管理者の回答）サービス終了になったあと、次のサービスにつなげようとしたが、拒否され自身で探すように言われた為、そのままとなっている状況。

・今後の対策：訪問後に改めて連絡をし、時間などを確認する。利用終了については、管理者が状況を判断したうえで、対面もしくは電話で意向を確認する。

※尚、以下の事業所におきましては、苦情報告がございませんでした。

太陽の家安浦倶楽部・太陽の家逸見倶楽部・太陽の家公郷・太陽の家マリオ・太陽の家浦賀（看護小規模多機能型居宅介護、無料低額宿泊所、訪問介護事業、定期巡回随時対応が多訪問介護看護）

3 閉 会 次回 4月19日（土） 13:30～