

令和6年度 第1回 太陽の家、太陽の家二番館合同第三者委員会

日時：令和6年6月8日（土）10時～

場所：太陽の家会議室

○参加者

石渡理事長

太陽の家

北村明美 柴田成海 二瓶祐一 太田友美 坪水圭子（敬称略）

二番館

高松一成 遠藤崇晃 春英樹 古谷拓麻（敬称略）

第三者委員

江嶋憲一郎様（川間町内会会長）

細島則子様（ご利用者家族代表）

川崎幸雄様（ユーアイ二十一評議員）

宮崎安博様（長瀬町内会会長）

○苦情報告 1件 太陽の家 特養事業

・内容

令和6年3月25日 病院受診の際にご家族（妹様）より

「兄（ご利用者本人）が男性職員の事を怖がっている」と話あり

「男性職員から、みんな食べているんだからお前も食べ、施設の食事がまずいと言っているのはお前だけだ、と言われた。」と兄（ご利用者本人）から話があったとのこと。家族として、食事の事はわがまを言っているのは承知しているが、「お前」呼ばわりされていると思うと悲しい。と話をいただく。

・対応

同日、課長、所属長よりご家族、ご本人に謝罪、当該職員へ事実確認を行う、ご利用者に対し不適切な言動があったことに対して課長、所属長より指導する、翌週3月29日に部署内にてリーダー、担当ケアマネ含め会議を行い、今後は対応する職員を入れ替えていく対応を行っていく。同日に上席者より指導を実施したこと、職員を入れ替えて対応すること等をご家族にお伝えし「次からは気を付けていただきたい」と言葉をいただく。

○第三者委員様のご意見

江嶋様

- 自分でそのように話していなくても雰囲気や態度で相手はそう感じてしまうことがある、特に注意してほしい

細島様

- ご利用者と職員の関係性が近すぎたのではないかと、接遇面で特に注意が必要

川崎様

- 接遇に関してはとても大事なことと思いますので、引き続き注意しながら業務をお願いします。

宮崎様

- 他の委員の皆様のおっしゃる通りと思います。対応の検討を引き続き行っていただけたらと思います。

以上のことを踏まえ、改善を実施していきます。

以上