

令和6年度 第2回 太陽の家、太陽の家二番館合同第三者委員会

日時：令和7年3月29日（土）10時～

場所：太陽の家会議室

○参加者

太陽の家

北村明美 梅田顕 柴田成海 二瓶祐一 春英樹 坪水圭子（敬称略）

二番館

高松一成 遠藤崇晃 太田友美 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）

欠席

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7年1月24日太陽の家入居中のご利用者のご家族より以下の内容のお話しあり

- ① タンス内の衣類がバラバラになっている、ズボンも少なくなっている
- ② 顔と口の周りが汚れ、服も汚れている
- ③ 口腔ケアはいつ実施しているか（家族面会時見たことがない）
- ④ 10時のお茶が毎回残って置きっぱなしになっている
- ⑤ 枕に髪の毛がいつもたくさん付着している
- ⑥ 入浴日が変更になったことを知らされていない

・苦情に至る原因として考えられる要因

- ・面会等の際にご家族と職員とでコミュニケーションが不足していたこと
- ・コミュニケーションが不足してしまったことで誤解を招いてしまった
- ・気づき、気遣いが足りていなかった

・対策

- ① について、居室担当職員が中心となり整理整頓を行い、衣類の保管場所を固定する
ズボンに関しては洗濯を委託している業者のもとにある可能性がある、紛失ではない
- ② について、食前、食後に確認を行っていたが、今後も引き続き確認、対応を行っていく

- ③ について、ご家族が面会の際に口腔ケアを行っている様子が伺えていたため面会中の訪室は控えていた現状がある、その際は職員からご家族に声掛けを行い、対応が変わるなどコミュニケーションを図る
- ④ について、ご家族の面会が毎回昼食時間付近になっていたため昼食前に配茶されたものを勘違いされてしまった可能性がある、今後はコミュニケーションをしっかりととり食前の配茶時間など検討を行っていく
- ⑤ について、ご本人が起床された際に担当した職員が確認し清潔保持を行う
- ⑥ について、随時お伝えしていく

○第三者委員様のご意見

江嶋様

- ・ご家族とのコミュニケーション不足が大きな原因といえる

細島様

- ・職員の皆様は大変と思うが、細かいコミュニケーションを図っていただきたい対応してほしい

川崎様

- ・コミュニケーションを引き続き注意しながら図っていただけたらと思います。

宮崎様（手紙にて意見）

- ・対策に関しては上記の通りで良いと思います、引き続きコミュニケーションを密に図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