

苦情処理委員会 議事録

令和7年4月14日（月）14：00～15：10

出席者 第三者委員 志村平治様
施設長 福芝 介護支援専門員 大西 介護主任 伊藤
医務リーダー 清水 事務 古賀

議題

1. 令和6年度の苦情処理報告と対応
2. 今後の取り組みについて
3. 第三者委員からの助言

議事内容

■議題1：令和6年度の苦情処理報告と対応

話された内容

令和6年度に寄せられた3件の苦情について報告と対応の説明がありました。

1. コロナ感染に関する噂話による苦情

- 7月9日、入所者の家族から苦情が寄せられた。
- 家族の面会後に入所者がコロナ陽性となり、感染源が家族ではないかという噂が職員間で広がった。
- 家族が病院受診の際に同行した職員から、その噂を聞いてしまった。
- 家族は感染対策に十分配慮していたため、強い不信感を抱いた。

2. 特定職員の不適切な対応に関する苦情

- 4月、6月、7月と3回にわたり、同じ職員の対応に関する苦情があった。
- 入所者から「きつい言い方をされた」「要求を聞いてもらえなかった」などの訴えがあった。
- 当該職員は感情のコントロールが難しく、特定の入所者に対して偏った対応をしていた。
- 複数回の指導にも関わらず改善が見られず、最終的に職員は自主退職した。

3. 入所者からの繰り返しの苦情

- 特定の入所者から、職員の対応に関する苦情が繰り返し寄せられた。
- 入所者の性格的な面もあり、被害妄想的な訴えも含まれていた。
- 職員側の対応にも改善の余地があり、個別の対応が必要と判断された。

結論

1. コロナ感染に関する噂話による苦情への対応

- 職員に対して、確証のない情報を噂で広めないよう指導した。
- 個人情報の取り扱いに注意し、適切な情報共有の方法を検討することとした。

2. 特定職員の不適切な対応に関する苦情への対応

- 当該職員に対して指導書を発行し、改善を求めたが効果が見られなかった。
- 最終的に職員の自主退職という形で解決した。
- 今後、感情コントロールやストレス管理に関する研修を実施することを決定した。

3. 入所者からの繰り返しの苦情への対応

- 入所者の個別性を考慮しつつ、公平な対応を心がけることを確認した。
- 職員のコミュニケーションスキル向上のための取り組みを検討することとした。

■議題2：今後の取り組みについて

話された内容

苦情対応を踏まえた今後の取り組みについて議論されました。

- 職員教育の強化
 - アンガーマネジメント研修の実施
 - 介護技術の再確認と向上のための研修
 - コミュニケーションスキル向上のための取り組み
- 情報共有と個人情報保護のバランス
 - 適切な情報共有方法の検討
 - 申し送り時の注意点の確認
- カスタマーハラスメント対策
 - 職員を守るための対応方針の明確化
 - 利用者や家族への説明と理解を求める取り組み
- 利用者・家族からのフィードバック収集
 - 定期的なアンケートの実施
 - 家族懇談会の開催

結論

1. 職員教育の強化

- 臨床心理士を招いてアンガーマネジメント研修を実施する。
- 介護技術の研修を定期的に行い、適切なケアの再確認を行う。

2. 情報共有と個人情報保護のバランス

- 申し送り時の場所や声の大きさに注意し、個人情報の漏洩を防ぐ。
- 必要な情報共有と個人情報保護のバランスを取るためのガイドラインを作成する。

3. カスタマーハラスメント対策

- カスタマーハラスメントに関する方針を明確化し、職員に周知する。
- 利用者や家族に対して、適切なサービス範囲について説明を行う。

4. 利用者・家族からのフィードバック収集

- 定期的なアンケートを実施し、サービス改善に活用する。
- 家族懇談会を開催し、直接的なコミュニケーションの機会を設ける。

■ 議題 3 : 第三者委員からの助言

話された内容

第三者委員から以下の助言がありました：

- 苦情対応の記録と整理が適切に行われていることを評価。
- 職員の採用時の適性チェックの重要性を指摘。
- 日常的な教育や朝礼などの取り組みの必要性を提案。
- 利用者や家族に対するポジティブなアンケートの実施を提案。
- 家族も含めたカスタマーハラスメント対策の必要性を指摘。

結論

第三者委員からの助言を踏まえ、以下の点を今後の取り組みに反映させることとしました：

- 職員採用時の適性チェックの強化を検討する。
- 日常的な教育活動や朝礼などの取り組みを継続・強化する。
- 利用者や家族に対するポジティブな視点でのアンケートを実施し、サービス改善に活用する。
- カスタマーハラスメント対策に家族も含めた取り組みを検討する。

まとめ

1. 令和6年度の苦情対応報告

- 3件の主要な苦情について報告と対応策を確認
- 職員教育、情報共有、個別対応の重要性を再確認

2. 今後の取り組み

- 職員教育の強化（アンダーマネジメント、介護技術研修）
- 情報共有と個人情報保護のバランス改善
- カスタマーハラスメント対策の明確化
- 利用者・家族からのフィードバック収集方法の改善

3. 第三者委員からの助言

- 採用時の適性チェック強化
- 日常的な教育活動の継続
- ポジティブな視点でのアンケート実施
- 家族も含めたカスタマーハラスメント対策

その他特記事項

- 今回の会議内容を全職員に共有し、今後の取り組みに反映させる。
- 定期的な苦情処理委員会の開催を継続し、サービス品質の向上に努める。
- 行政からの指導監査に備え、利用者・家族の評価や苦情対応記録を適切に管理する。