

令和 5 年度 第 3 回

社会福祉法人長生共楽園介護・福祉サービス向上推進会議 会議録

日 時：令和 6 年 2 月 7 日（水）

14：00～15：00

場 所：特別養護老人ホーム園長室

参加者

苦情解決委員、理事長、苦情解決責任者、各苦情受付担当者

1、開 会

事務局より

2、理事挨拶

3、事故・苦情発生状況について

令和 5 年 9 月 1 日から令和 6 年 1 月 31 日における事故は、養護 2 件、特養 4 件、第二ひめはる 1 件の計 7 件、苦情発生状況については、第二ひめはるが 2 件、みなみ包括支援センターが 1 件、計 3 件が報告された。（養護、特養の苦情事例は無し）

苦情解決委員：第二ひめはる苦情「近隣住民 C」のケースについて、申し出のあった場所は、法人の敷地内なのか、あるいは公道なのか。

苦情解決責任者：法人敷地内である。

理 事 長：ミラー設置については慎重に進めている。既に茂原市には相談をしており、地域住民から自治会、行政に要望があれば設置を検討していく。

苦情解決責任者：法人敷地内であり、職員や納入業者車両の往来もあるため、危険であり、地内の通り抜けは許可していない。通行禁止の看板も設置してある。しかし近隣住民の方が散歩したり、小学校からは通学路に使わせてほしいと要望があったが、安全を担保できないこと、万が一事故が発生した場合はその責任を負えないため、許可はしていない。ひめはる職員から通退勤などで歩行者と接触しそうになったなど、危険を感じたという話はない。

苦情解決委員：様々な要望があるが、それら全てに答えると、その後更なる要望があり、結果、エスカレートしてしまう恐れがある。

理 事 長：カーブミラーを付けることで良い方向になるのであれば、付けた方が良いと考えている。

苦情解決委員：みなみ包括苦情事例の利用者は、女性か。

苦情受付担当者：女性利用者である。今回担当介護支援専門員が退職するに伴い、事前に利用者の要望は聞いていたにも関わらず、それが漏れてしまったため苦情に繋がってしまった。現在介護支援専門員の数も少なくなっており、要望に応えられない部分も生じている。

苦情解決委員：ここ最近詐欺や強盗など物騒になっている。

苦情受付担当者：介護支援専門員といえども、1人暮らしの女性利用者宅に男性が出入りすることに対して、近所の目を気にする方もいる。

次回開催候補日を令和6年6月19日（水）14時00分とする。会議開催近くに、各委員に開催案内文章を発送することとなる。