

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.43

〈平成28年10月発行〉

〔 社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会・福祉サービス苦情相談センター
TEL:052-910-7976 FAX:052-910-7977 【発行・700部】 〕

目次～

シリーズ連載:「苦情相談ケース概要 と対応②」	1
施設訪問相談事業の報告	4
センターからのお知らせ	4



1. シリーズ連載：苦情相談ケース概要と対応 ②

今回は、施設内での事故に対する苦情相談ケースについて報告いたします。

実際に事故があっても苦情とまでは至らず、管理者の適切な状況説明・謝罪と今後の事故防止策の提示によって、利用者・家族が納得されるケースも多くあります。しかし、事故が起こった後に管理者が迅速な対応をせず、説明が不十分であったりすると大きなトラブルに発展することがあります。

①特別養護老人ホーム 【相談者:娘】

- 母が施設に入所しているが、その施設の対応に不安があるので相談した。母が入所してから他の入所者に対してではあるが、誤えん事故が立て続けに発生した。そのため、食事中にむせたりすると、職員が一斉に多数集まってくる。普通なら介護士が看護師に連絡して対応すべきである。
- 母は軽い認知症があるため状況の理解ができず、また、介護士からの説明がないのでただ不安になる。家族としても事故が続くのは心配である。
- 介護士は若くて資格のない職員もいる。介護士に話を聞くと休憩も取れていないと言っていた。

■特別養護老人ホームでの対応等

- 実際に誤えん事故があったため職員体制の見直しを行い、職員を入所者3対1から2対1に増員した。
- また、誤えん事故に対して職員研修と勉強会を重ねて実施しているが、職員の不安がまだあると思う。食事時の見守り体制を強化すると共に職員が余裕を持てるように検討していきます。

☆苦情調整委員会での意見等

- 誤えん事故防止は見守り体制の強化だけではなく、えん下についての専門的な知識と対応の理解が必要である。誤えん事故を未然に防ぐための対策と事故発生時の対処など、えん下相談のできる認定看護師がいるので相談していただきたい。

②特別養護老人ホーム 【相談者:息子】

- 父が施設に入所しているが、朝食時に薬の飲み間違い事故があった。他の入所者の薬を誤って職員が父に飲ませた。嘱託医の診察を受けた後に容体が悪化したため、救急搬送されて入院した。
- 入院当日、病院で施設の相談員と面談したが、事故に関しての謝罪や事故の経緯の報告がなかった。その後、施設で施設長と面談したが、その時も事故に対しての謝罪や今後の事故防止策の説明はなかった。

■特別養護老人ホームでの対応等

- 施設長が家族と面談した際に、至らないところがあったと謝罪したが、相談者が謝罪と捉えられていなかったのなら残念です。
- 家族に対する気遣いが足りなかったことは改善していきます。
- その後、誤薬に対する改善計画を立て、その計画にそった防止対策をしています。

☆苦情調整委員会での意見等

- 医療行為の服薬介助をどのように行っていたか、状況・事実を明らかにして職員で共有することが大事である。改善計画の中でもきちんと根拠を持って対応していただきたい。
- 職員体制がどうであったか、対応がどうであったか、誰が食事を食べ今どこにいるか、利用者の動きを把握し職員全体で共有し管理する必要がある。
- 「誤薬」リスクは別格で危険大である。重大な事故として捉えないといけない。職員に自覚を持たせるとともに、職場内で学習の機会をもち事故防止策を検討していただきたい。

③保育所 【相談者:母】

- 子どもが保育園に通っているが、他児の薬の誤薬があった。誤薬の後、園は処方した医院に確認したが医院が休みだったので、医師会に薬の内容を問い合わせてくれた。薬は弱い風邪薬だったので子どもに影響はなかった。
- 誤薬したことは園長からも謝罪があった。しかし、その後の防止策などが不十分で母に報告がなかった。母の方から園に電話して問い合わせたところ、服薬は子どもを事務所に連れていき、別の職員が飲ませることにしたと言われた。担任でもない子どもの顔も知らない別の職員が服薬するのは、かえってリスクがあると思う。園は対応を検討して保護者に周知して欲しい。

■保育所での対応等

- 薬の誤薬を無くすように職員会議で話し合いを行った。事故後は薬を事務所で一括管理するように変更した。薬を受け取った職員は薬を事務所に預け、担任に引き継ぎを行う。服薬は担任が児童を事務所に連れて行って飲ませる。そうすることによって職員の誤薬をしないという意識が高められ、複数で確認することにした。
- 今後の改善策について、担任から母へ報告したが「事務所で飲ませます」だけが伝わって、一部誤解されてしまった。
- 保護者への周知について、各クラスの掲示版に張り出し直ぐに報告することにした。内容はできるだけ詳細に記載し、お詫びの言葉も入れます。

☆苦情調整委員会での意見等

- 保育士は自分では分かっているが当たり前でも、説明不足のため保護者に伝わってなかった。
- 幼児数人に薬を飲ませるのはかなり大変で、ちょっとしたことで問題が起きる。誤薬は重大な問題である。リスクマネジメントの取り組みをしっかりとっていただきたい。
- 誤薬事故を防ぐことも大事だが、事故が発生した後の対応マニュアルも必要である。薬アレルギーのこともあり、最低限の手順書は作っておかなければならない。
- 今回の事故を振り返り、保護者にも、事故が起きた時の対応についてお互いに理解しておく必要がある。プロセスの管理が必要で、事故対応の際の連絡先などを決めておくこと。

今回のケース事例から、事業所の立場として今一度確認していただきたいポイントをあげてみます。

- ① 事故が起きた場合に、管理者が対応の役割分担を理解して、管理者の職責として迅速に利用者・家族に説明を行うことが重要だと思います。
- ② 事故を起こさないためのマニュアルは、どこの事業所でも整備されていると思いますが、事故が起こった後にどのように対応するかも、多岐にわたって詳細にマニュアルに含めていただけると良いと思います。

2. 施設訪問相談事業の報告

障害福祉サービス事業所（福）ラ・エールにて施設訪問相談事業を実施しました。

開催日時：平成28年7月27日（水）16時30分～18時40分

担当委員：福祉サービス苦情相談センター 苦情調整委員

手嶋 雅史 氏（障害福祉担当）

テーマ：障がい者の権利擁護と利用者支援について

参加者：18名

職員研修の一環として、障害福祉サービス事業所（福）ラ・エールにおいて施設訪問相談事業を実施しました。

最初に事務局から、「苦情解決制度」についての講話を行い、続いて、手嶋委員から「障がい者の権利擁護と利用者支援」についての講話をしていただきました。

最後に「参加者事前アンケート」に基づき、手嶋委員からアドバイスをいただきました。参加された皆さんからは、「行動理論、実践させていただきます。」「行動動機診断スケールを活用していきたい。」「とても勉強になりました。」などのご意見をいただき、充実した内容の研修となりました。



3. センターからのお知らせ

契約事業所への支援事業について

☆施設訪問相談事業

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、相談を希望される契約事業所を訪問し、苦情解決責任者や受付担当者、様々な現場の職員さんとの懇談・アドバイス等を行います。現場における適切・円満な苦情解決のための相談や、職員さんの苦情解決制度への理解促進、サービスの質の向上を図るための研修・会議の一環としても、是非ご利用ください。

○実施方法：1事業所あたり、利用できる回数は年1回までとします。多数のお申込みがあった場合には、実施時期を調整させていただきます。

○実施時間：平日の原則9時から16時の時間帯で2時間程度。

○内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談。ただし、サービスの質の向上の観点からの、利用者処遇に関する相談であれば可能な限り助言等させていただきます。また、ご希望があれば、委員による利用者への苦情相談も、併せて実施いたします。

○申込方法：苦情相談センターまで電話またはFAXでご相談ください。「施設訪問相談事業申込書」を送付いたします。

☆サポートくん

福祉サービス苦情相談事業契約施設の皆さまをサポートする相談事業です。

利用者さんへの処遇面で、疑問に思うことや、対応に苦慮することはありませんか？ 専門的助言が欲しいなぁと思うことはありませんか？

“そんな時は、いつでもお気軽にご相談ください。”

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、専門的立場からのアドバイスをさせていただきます。原則として、相談をお受けしてから5日以内（土・日・祝日は除きます）に、回答させていただきます。

- 内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談。サービスの質の向上の観点からの、利用者の処遇面に関する相談なら、どんなことでも結構です。ただし、苦情対応関係以外の同一内容の相談については、原則1回までとさせていただきます。
- 利用方法：苦情相談センターまで、電話・FAXにて、または直接窓口でご相談ください。相談受付時間は平日の9時～12時及び13時～17時です。なお、法律関係のご相談については、定められた様式での申込みとさせていただきます。



☆平成28年度第2回福祉サービス苦情相談事業研修会

○開催日時：平成28年11月16日（水）午前10時00分～午後4時00分

○講師：株式会社さくらコミュニケーションズ 代表取締役
一般社団法人「日本おもてなし推進協議会」理事長
古川 智子 氏

○テーマ：「話し上手になって苦情を減らす」

～利用者に満足感を与える接遇スキルを身につけよう～

社会福祉施設（事業所）には、お客様の一人ひとりの声（苦情・意見・要望等）に適切かつ迅速に対応する苦情対応の仕組みを整備することや、利用者・家族の満足度を高める努力が求められています。そこで、今回は、苦情対応の基本的なプロセスと具体的な苦情事例を検証して解決策を考え、誠意のこもった言葉を伝える接遇スキルと苦情の再発防止のポイントを学びます。



○申込締切：平成28年11月7日（月）

※ 詳しくは10月12日に送付した研修案内をご覧ください。

パネル・パンフレットの配布について

当センターでは、「窓口掲示用パネル」・「利用者用パンフレット」をお配りしています。これらをご活用いただくことにより、施設の第三者委員を苦情相談センターに委託されていることを利用者やご家族に知っていただき、「第三者の相談窓口を整備している施設」である安心感も一緒に伝えていただければと思います。パネルがない・見づらくなっている場合やパンフレットの在庫がなくなった場合にはお気軽にご連絡ください。

○苦情申立窓口の掲載「パネル」



事業所窓口にて苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員を利用者等へ案内するための「案内パネル」を配布しています。パネルを適切に掲示していただくことにより、苦情解決の仕組みに関する理解を深めるとともに、苦情相談センター（第三者委員）の活用により事業所と利用者等との良好な関係づくりを図ることを目的としています。

○福祉サービス苦情相談センター 「パンフレット」／利用者向け



苦情相談センターの利用のきっかけづくり、苦情解決制度の理解の促進を目的としています。

「パネル」に摩耗・破損がある場合や、配布する「パンフレット」が無くなった場合はセンターへご一報を！

苦情受付実績報告について（お願い）

苦情相談センターでは、全契約事業所を対象に苦情申立実績の月次報告をお願いしております。これは「どの施設種別でどんな苦情内容が申し立てされているか」を把握し、適切なサポートを行うためのものです。苦情を基にこれまでの処遇を見直し、より良いサービスを提供していくための糧として活用するため、事業所で直接申し立てを受け付けた苦情実績の報告にご協力をお願いいたします。

福祉サービス苦情相談センター

TEL:052-910-7976（平日9～12時及び13～17時） FAX:052-910-7977

—実績報告は、FAX専用様式を使って翌月の15日までにお願いします—