

令和5年度 第1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5年7月4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、苦情受付責任者、各苦情受付担当者

1、開 会

事務局より

2、理事長事挨拶

3、事故発生状況について

令和5年2月1日から令和5年5月31日における事故発生状況について、特養4件、第二ひめはる3件、計7件の報告がされた。（養護の事故事例は無し、苦情事例は全事業所なし）

苦情解決委員：第二ひめはるにて、同じ利用者が3回続けて事故（怪我）を負ったが、それを予防する方法はなかったのだろうか？

苦情解決責任者：当該利用者に限らずではあるが、その方にあった福祉用具の使用や支援方法を個別に検討して対応している。当該利用者には、自分で歩きたいという強い意志があり、その意思を尊重して支援を行ってきた。支援方法を決定する際、利用者の意思（自尊心）とそれを行うことで予想される事故、双方を考えて決定している。

苦情解決委員：そのような場合、利用者の意思などは何か書面（記録）等に残しているのか？

苦情解決責任者：ケアプランにそれらを記載し、保証人へ説明を行い、署名をもらっている。リハビリ（機能訓練）を行っているが、なかなか機能が向上することは難しく、いかにその機能を維持するかということを目標に掲げ行っている。ここ数年はコロナ禍であったため、面会も十分に行えていなかった。よって現在の利用者の状態把握について、利用者家族に温度差が生じてしまう恐れがあるため、報告、連絡を行っている。

苦情解決委員：子供は親が衰えていく様子を受け入れることに抵抗を感じることもある。

苦情解決委員：家族への報告頻度はどの程度か？

苦情解決責任者：ケアプランの計画期間が3ヶ月から6ヶ月で作成しているため、その頻度で確認をしてもらっている。

苦情受付担当者：入退院をきっかけに状態が低下することもあるため、それが生じた際はケアプラン計画期間にかかわらず、細かく連絡を行っている。

苦情解決責任者：事故を予防するとなると、車椅子と体を縛る、ベッド柵で囲うなどの身体拘束をすることになってしまう。しかし身体拘束は禁止されており、また行うことで利用者に様々な弊害をもたらす。当法人は「身体拘束はしない」ことを明確に打ち出し、運営を行っている。

3、その他

本體特養利用者家族アンケート結果について

令和4年度本體特養利用者家族アンケート結果について報告を行った。概ね高い評価を頂いているが、中には「お世話になっているから」という思いで、本来思っていることがあるにも関わらず、伝えることを控えてしまっている家族もいるのではないかと思う。よってアンケート結果を額面通りに受け取らず、そのようなご家族もいるのではないかと思い、運営を行っていく。また適宜ご家族とコミュニケーションを図り、良好な関係を構築し、話しやすい関係づくりに努めて参りたいと思う。

次回開催候補日を令和5年10月11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。