令和４年５月５日

関係者各位

特定非営利活動法人　豊心会
理事長　今野秀吉

苦情解決公表

1）　苦情内容
最近、グループホームすずらん日向で亡くなった方への対応方法の検証と職員の教育する機会を設けて欲しい

2）　申し立て日
2022 年 2 月 10 日

3）　申立者
匿名

4）　対応経過
1. 法人事業所（9 事業所）苦情内容の共有
2. 苦情事故対策委員会による聞き取り調査の実施
3. 法人関係者会議（理事長　副理事長　事業所管理者・リーダー　苦情事故対策委員）
4. グループホーム職員会議開催し、具体的な課題の共有と今後に向けた職員の行動の見直しについて職員会議
5. 苦情事故対策委員会を中心に、課題の明確化、改善事項の提案
6. 法人管理者会議での共有
7. 事業所での共有
8. ホームページに掲載

5）　対応結果
① 体調がすぐれない時に、ご家族様との相談、ご本人様の状況報告が不足と判断した。高齢者の身体的急変はどのように起きるか予想は出来ないからこそ、今の状況をしっかり観察し、今後起こることを予測する事。そして、適切に医療機関との相談、情報共有を行い、家族にしっかりと伝えていく事が大切であるという事を再確認する。

【具体的な対策】

- 利用者様の状況報告する項目などについてご家族様と確認をする
- 病院受診付き添い、往診時の同席など医療の必要性が高い場合には、一緒に医師に話を聞くことが出来るようにする
- グループホームへの問い合わせ方法の選択肢を増やす（メール、オンライン等）

② コロナ禍の中、面会制限もあり、職員とも直接話す機会が少なく、ご家族様がどのように入居者されている方の生活の様子を知ることができるか、どの職員に相談すればよいのか、どのように面会していけばいいのか等丁寧な説明や配慮が不足していたと判断した。コロナ感染予防のため、ご家族様が面会を控えて頂いていたり、職員に気を使われている事もあり、事業所からの情報発信がなければ、本人様の状況がわからないため、ホーム側からの発信を強化する必要がある。

【具体的な対策】

- 事業所にいる配属職員（入職、退職）のお知らせをする
- グループホームの職員の役職、役割分担がどのようになっているかお伝えする
- 新型コロナの感染状況に合わせて、面会方法を丁寧にお伝えする
- 利用されているご本人の様子、ご家族様のご希望など、ご家族様とホーム側が話す機会を定期的に作り、今のご本人様の状況と今後の起こりうることを共有する。そして、本人が少しでも元気に安心して暮らせるように、ご家族様の協力やご意見も聞きながら一緒に支えていく形をもう一度作りあげていく。
- ホーム職員以外にも法人としての相談・意見できる窓口を設置する
  ＊家族会への相談受付の依頼、法人本部の受付体制の強化、ホームページの活用など相談体制を強化していく

③ 利用者様へのケアの基本をもう一度学ぶことが必要である。今回のご意見はどの事業所にも当てはまる事であり、常に利用者様の立場になったケアを基本とすることが、どこかで疎かにしてしまっていたと判断する。そのように感じてしまったご家族様には大変申し訳なく思いますが、このご意見は法人全役職員に対して頂いた大切な言葉として受け止めます。

【具体的な対策】

- 職員のあるべき姿をもう一度話、作り上げていく（令和４年度より法人全体で心得プログラム作成し、運用予定）
- 認知症の専門職として、事業所内での勉強会を２ヶ月に１回定期的に開催する

6） 最後に

自然災害、新型コロナ感染症感の対応など日々変化する社会生活の中で、目先の事に振り

回され大切な部分を忘れてしまっていたのかもしれません。~~しかし、~~このご意見を頂き、私達の仕事は、本人の喜びや悲しみを一緒に受け止めること、そして痛みや苦しみを少しでも軽減して、その人の安心した暮らしを支えることであり、それは、職員だけではなく、ご家族とも一緒に相談しながら、本人が認知症になって苦しんだ時間もあったかもしれないけど、そんな病気も忘れるくらい安心して暮らしていくことができる、それを支える仕事であるという事を再認識いたしました。新型コロナの影響はまだまだ続くかもしれませんが、お気づきの点、不明な点は、是非、お話しいただけないでしょうか。一緒に考えていきたいと思います。