

作成：令和 6 年 9 月 24 日

開催回数：令和 6 年度 第 1 回

開催日時：令和 6 年 9 月 24 日

出席者：（地域関係者）〇〇〇〇様

（家族代表者）〇〇〇〇様

（アドバイザー）〇〇〇〇様

（施設職員）秦 松浦

福祉サービス相談委員会議事録

（第三者委員の意見・感想等）

短期- 1

- ・ 自宅での生活に合わせることを意識して、最初に色々打ち合わせを行うことが大切であった。
- ・ 出来る事、出来ないことを明確にして、事前の対応について家族と協議しておくべきであった。

短期- 2

- ・ そのつもりがなくても、利用者に不快な思いをさせてしまうことはあり、日ごとのコミュニケーションが大切である。
- ・ 利用者が話しかけやすい、好感を持ちやすい配置での対応が望ましい。

短期- 3

- ・ 「大丈夫だろう」の過信は大きな事故を生む場合があるため、細心の注意を行う必要がある。
- ・ 認識、知識の確認のために研修や指導が大切である。

短期-4

- ・家族は「介護のプロ」に対して要求する内容の度合いが高い場合が多い。しかし、その時の利用者の状況によっては出来ないことも多々あり、それをしっかりと伝えることも重要である。

<総括>

今回の苦情は総体的に本人や家族とのコミュニケーション不足から起こっていると思われる。施設で「出来る」「出来ない」または、本人の状況によって「しない」場合があることは、事前にしっかりと伝えることを心がけてください。