

第 20 回 運営推進会議 議事録

実施日 : 平成 23 年 2 月 16 日(水)

場 所 : 3 階 竹ユニット 食堂兼居間

時 間 : 午後 12:30~午後1:30

参加者 : (家族)小谷氏・(家族)神尾氏／(町内会)瀬野氏／(支援センター)山崎氏
／(管理者)谷口 計 5 名

欠席者 : (町内会)高士氏／(医師)小笠原氏 計 2 名

<会議内容>

1. 第 20 回 運営推進会議を「ホームの昼食試食会と談話会」として実施した。

①「昼食メニュー」

- ・明太たらこスパゲティー
- ・スープ
- ・帆立のカルパチョ
- ・レタスサラダ
- ・フルーツ(ぶどう)

②「談話内容」

※入居者の家族さんから「本人(入居者)が『殴られた・蹴られた』と言っているがどうゆう事でしょう
か?」と苦情の問い合わせがあった事を報告した。

<その問い合わせ直後のホーム側の返答は・・・>

- ・そのような事はあってはならない事であり、あり得ない事であるが本人が「された
様な感じ又優しくされなかった感触」がそのように思えたのかもしれない。
そのような思いにさせて、大変申し訳なかった。と謝罪した。

<ホーム側・今後の対策として・・・>

- ・緊急会議を開き苦情内容を全スタッフに報告した。
 - a)誰が聞いても「優しくない言葉・きつい言葉」また誰が見ても「荒い動作・心ない
介助」を発見時には、即「きつい」とその場で指摘する。
 - b)指摘表を作成する。自己申告で指摘をうけたら「正」の字で記載する。
指摘を受けなくとも自分自身で「きつい」と感じたら申告する。
 - c)学集会ごとに「正」の付いているスタッフとともに振り返りをし見直す。
 - d)挨拶は笑顔で！感謝の気持ちは声に出して相手に伝える。これらの言葉掛けにより
スタッフ間の環境も穏やかになりやさしい気持ちになる。

《この苦情の問い合わせ内容を報告した後、参加者(構成員)の皆さんの意見を聞いた》

Aさん:自分の職場(お客さん相手)でも査定がある。評価があることでピシッとなる。

笑顔で挨拶は大切なこと。忙しいでしょうけど・・・

ホーム:「忙しい」から「忙しく」していると全体的空気も慌ただしくなる。

「ゆっくり、丁寧」が必要。傍にいる入居者も穏やかになる。

Bさん:顔を見なくとも自然に挨拶は出るものだと思う。忙しい時顔や動作に出る。

自分で抑えるのは難しい事もあるが子供でも誰でも」それは感じとれる。

ホーム:そのイライラ感を後に反省してもダメ。その気持ちをコントロールするのも仕事のうち、コントロール術を研究する姿勢が大切。

Cさん:「なあなあ状況」が表面化されたことにより意識改革できたのでは？

上司から言われてやっていることとして定着すると意味がないが「自分がなぜ指摘されるのか？他者は？」このような事を話し合える環境作りができると良いと思う。

Aさん:良くない事ではあったが、振り出し(原点)に戻るきっかけとなったのではないでしょう。

Cさん:どの仕事でも苦情はある。ネガティブに捕えるか？前向きになるかが大切。

Cさん:このような場で提議されてよかった。聞く側も自分自身の事として振り返りができた。

Cさん:色々な考え方があり、すんなり受け止めてくれない相手もいるかもしれないがしかし対策や今後の姿勢をしっかり提示する事は必要。

前回(12月)開催からの経過報告について

12月・1月の西まち便りを配布し内容の説明をした。

12月・・・「クリスマス会」・・・当ホームでの「クリスマス会」での様子の報告

・町内会の方々のフラダンスも披露

「餅つき」・・・入居者の皆さんはお餅が大好き。色々なお餅の食べ方で食べてます。

1月・・・「初詣」・・・何年かぶりで初詣を実現した。4名の入居者さんで待望の「北海道神宮」でした。

以上

次回運営推進会議開催日	平成 23 年 2 月 16 日(水) 予定
-------------	------------------------