

2011年度苦情解決委員会報告

1. 今年度の取り組み

2011年度も、毎月の管理者会議において、その月に発生した苦情等の報告を行う中で、適切な対応についてその都度検討して参りました。受付けの方法や体制など、まだまだ事業所ごとに若干のバラツキはありますが、利用される方の言葉に真摯に耳を傾ける姿勢は堅持しています。

今年度いただいた苦情の中には、事業所をまたがって発生したものもいくつか見られました。るうてるホームが取り組む、利用される方お一人お一人をホーム全体で支えるという理念を改めて職員一人ひとりが考えていかなければならないという出来事でした。

また、毎年の取り組みの中で、苦情に至るまでに対応を行うことができた報告も見られるようになり、各事業所への職員研修の実施の効果も少しずつでてきたものと思われれます。

しかし、内容によっては、職員の確認不足、不注意が原因で起こっているものも依然あるため、業務手順の見直しや再発防止についての検討など、防げる苦情は減らしていく取り組みは今後も継続して行っていくことが重要と考えます。

2. 今年度の概要（4月～2月集計分）

事業名	総件数	サービス内容	事業運営	制度・管理	意見・要望	その他
軽費	5		1		3	1
特養	18	8	1		5	4
サービスセンター	8	5	1		2	
デイセンター	5	2	2		1	
地域包括支援センター	1			1		
居宅介護支援センター	7	6	1			
訪問介護	1					1
訪問看護	4	1	2			1
栄養部	4	3			1	
事務部（法人含）	1				1	
計	55	25	8	1	12	7

3. 事例紹介

事業所名	特養
タイトル	利用者間のトラブル
概要	利用者Aより「食事中に利用者Bに叩かれた」と訴えがあった。
原因	精神的不調が見られる利用者について行動の予測がついていたにも関わらず、十分な配慮ができていなかったため。
対応	訴えの内容は事実であったため、本人に謝罪。職員間で検討の上、下記のように対応した。 ①食堂での座席の見直しを行った。 ②精神的不調に至る可能性のある利用者には、その背景を分析し、日中活動場面での対応により、事前に配慮できるような取り組みを行った。

事業所名	特養
タイトル	請求書の送付遅延
概要	「先月も今月も、利用料請求書の送付が遅い。きちんと送ってほしい」と入居者のご家族より訴えがあった。 確認したところ、本件を含め5件の発送漏れがみつかった。
原因	5件はともに現金払いの請求書。請求書の書類整理がされておらず、自動引き落としの請求書とは別ファイルとしていたため、発送漏れに気づけなかった。
対応	自動引き落とし、現金払いの請求書のファイリング方法を変え、付箋を使用するなどし、管理方法を変更した。

事業所名	特養
タイトル	ショートステイ利用後に他人の衣類が紛れ込んだ
概要	ショートステイ終了後、「荷物の中に見慣れないズボンが入っている」とご家族から連絡があった。確認すると他利用者のズボンだった。
原因	終了時にご本人の衣類かどうかをよく確認せずに入れたことによるもの。
対応	受け入れ時に荷物のチェックリストを作成しているが、衣類の特徴などの詳細な記載は行っていなかった。 混同しやすい衣類の場合は、何らかの特徴を同時に記載するよう徹底した。 相手方には謝罪の上、次回利用時に返却していただいた。