

苦情・意見要望等報告（平成21年度受付分）

意見・要望の内容

区分	主訴の概要	原因	対応の概要
職員の対応	短期入所の迎えに行った時、腕に傷を見つける。迎えの対応をした職員に尋ねたが「わからない」と言われた。 事情を説明して、処置してくれてあれば何も言うつもりはないのに、謝りもしない。	家族が迎えに見えた際の職員の対応不十分。	怪我をさせてしまいそれに気付けなかったことと対応した職員に不十分な点があったことを謝罪した。 担当ゾーン会議で対応について再確認を行なった。
連絡調整 職員の対応	歯科受診の報告がない 車イスの修理についての進捗状況がわからない	家族の面会の際の対応不十分	改めて報告をし、了解を得た。すべての情報を、その日の勤務者が把握することは困難である、そのことの上で、担当者にきちんと取り次ぐことを徹底した。 家族との連絡ノートは、ケース担当者が引き続き対応することになった。

意見・要望の内容

区分	主訴の概要	原因	対応の概要
私物の管理	息子のタンスの一番下の引き出しに、他の利用者の衣類が引き出し全部に入っており不快だ。 タンスの位置も他の利用者が過ごしている部屋に入らなくてはならず気を遣う。	家族の気持ちへの配慮の不足	他利用者の衣類を本人のところに戻す。 タンスの位置を別の部屋に移動する。
保守管理	リビングの窓の網戸が、ピッタリ閉まらない状態が続いている。何人も蚊に刺されているので、すぐに直して欲しい。前にも言ったはずだが、どうして直ぐに直してくれないのか。	伝達不足 対応の遅れ	網戸の調整を行なった。
その他	通園に、利用者姉妹（小学生）ボランティアが入ると聞いたが、安全面に不安がある。 今までにも学生の実習やボランティアが入っているが、保護者に事前説明がなく施設の実習生やボランティア受け入れ方針がわからない。	施設の説明不十分 コミュニケーション不足	ボランティア受け入れプログラムを、利用者の安全に一層の配慮をしたものに変更した。 ボランティア、実習生の受け入れに関する基本的な考えを伝え了解を得た。
連絡調整	施設から「オムツの給付券の期限が切れる」という事前連絡がなかった。事実を知ったので役所に手続きに行ったが「遡っての申請は出来ない」と言われた。 1ヶ月分のオムツ代を自費で支払わなくてはならない。	引継ぎ不十分	以前の担当者は、事前に連絡を取るという配慮をしていたが、そのことを引き継いでいなかった。 今後は従来どおり事前連絡することを確認し、支払いもあわせて了解が得られた。担当者に、事前連絡を徹底することを確認した。
知識・技術	新しく入った看護師の吸引の仕方を改善して欲しい。（挿入の深さ、回し方、丁寧さ など） 該当職員に母親から指導をしたのに、変わらない。	職員指導不足	カンファレンスの時間を利用して、対象者一人ひとりに合わせた手技について再確認することを継続する。

委員会での助言

対応の基本として『わからない』と答えてはいけない。次につなげること。

ボランティア受け入れについては、職員・利用者・ボランティアそれぞれの共通認識が必要。受け入れマニュアルを早急に整備すべき。

対応可能なものは直ちに対応しないと、話を聞いてもらえないという不信感を招く。小さなことで不信感を招くことは得策ではない。

その他の改善提案

まとめの作業の際、家族等への説明の後、現場での対策がどのように実施されたかまで記録されていないことが多いことに気づいた。

再発防止のための対策が実施されるのを確認されて、完了となるべきではないか。