

改善状況報告書

平成 25 年 2 月 8 日

様

苦情解決責任者 松村 忠彦 印

平成 25 年 1 月 18 日付の苦情（受付 No. 3）については、下記のとおり改善いたしましたので状況を報告いたします。

記

【苦情内容】

1 月 18 日（金）に所要の為、担当の A 支援員が〇〇さんのご自宅に電話連絡した際に、お母さんから「7 時まで夕食を食べず待っていた娘が不憫に感じました。」と報告があったと伺いました。

更に、帰宅時に下着が前後反対に着ている事が多く見られたとも伺いました。

【検討結果】

早速点検致しました。まず、以下記述のようなマニュアル的な問題以前に、職員一人一人の気配りやご利用者様に対する思いをもっと大切にする必要があると再認識します。

前者については、担当者が、ご家族様からの 12 月帰宅予定表を未回収になり、11 月 18 日頃に電話で聞き取りをしております。その際に 12 月 29 日の帰宅時間 19 時を聞き間違えて 17 時と記入しております。

電話で聞き取りした帰宅予定表は、コピーをご家族に渡して確認することにはしていますが、この業務が省略されてしまいご家族のチェックがないままに帰宅予定表に綴じられています。

29 日の日直者は、誤記入の帰宅予定表を元に、〇〇さんの帰宅時刻を 17 時とホワイトボードに表示し、夕食前の帰宅として対応しております。

また当日の 18 時以降の入所勤務職員は、土曜日配置の男性 2 名、女性 2 名いたのですが、食事支援、歯磨き支援に分かれていて、夕食前帰宅者のチェックができていず、お母様から迎えが遅れるとの電話を頂く間際まで〇〇さんが食事をしないで待っていると気づかずにいました。

今回の不手際は、①帰宅予定表をご家族に渡していなかったこと、②電話での聞き取りの際、復唱せず記入したこと、③帰宅予定表のコピーをご家族に渡さなかったこと、ご家族のチェックがされなかったこと、④更に午後の日直者である夕食前帰宅者のチェックが徹底していなかったこと等人的なミスが重なったために起こったものです。

支援員各々に再度、このようなミスがないようにマニュアルの周知徹底して再発を防いで参りたいと存じます。

後者の下着の前後間違いは、着替えを入浴時に、支援員がついて補助を行っていますが、殆どのご利用者様が前後の間違いが無いとの先入観にとらわれて、特定のご利用者様のみの支援になっていたようです。もう一度、全てのご利用者様の各生活スキルを確かめて支援の徹底を図るようにして参ります。

今回、ご指摘頂きました事は、施設としては、生活の質向上の大事な改善点として認識致しました。全職員に対策を周知してこのようなミスが再発しないように活かして参りたいと存じますので、ご了承頂きますようお願い申し上げます。今後ともお気づきがありましたら、ご連絡頂きますようお願い申し上げます。