

# 「苦情から見えてくるサービスの質の改善について」

## （苦情が大きくなる原因）

サービス中に事故が発生した際、たとえ、事業所側に過失があると考えにくい場合でも、説明に一貫性がなかったり、説明が不足していたりすると、家族の不信感を増大させ苦情の規模が大きくなる可能性があります。

例えば、事故当時の状況が明確になっていない段階で、利用者家族に説明すると、話に矛盾が生じる場合があります、不信感につながります。

（例）通所介護

デイサービス中に転倒し、骨折した。

転倒の際、職員は誰も見ていなかった

詳細な説明を求めても、職員からは曖昧な回答しか得られず、不信感が募っている。



## （苦情につながる要素）

真摯な対応をしてもらえない。

☞ 職員同士の情報の共有が出来ておらず、回答が定まっていない

事故当時の状況がわからない。（曖昧な説明しかない）

☞ サービス提供の記録がない



## 《防止するためには》

万一、事故が起こってしまった場合、大切なのは利用者家族への「初期対応」です。初期対応が不適切なため不信感を生じさせ、解決が困難になっている事例が多く見受けられます。曖昧な記憶で家族へ説明をしたり、職員によって対応が異なるとトラブルの元になります。事務所内で、共有する情報に食い違いが起きたり、忘れたりということを防ぐためにも、「サービス提供の記録」を作成しておくことが大変重要になります。

また、苦情の発生を、未然に防止する取組みを講じたり、利用者や家族と常日頃からコミュニケーションをとり、関係性を築いていくこともサービスの質の向上につながる方法です。



(参考)

令和5年度国保連合会苦情相談・苦情申立件数

苦情相談	407 件
苦情申立	6 件
計	413 件

苦情相談：電話や来会等で助言や情報提供等を行ったもの。

苦情申立：苦情申立書を受けたもの。

・「運営基準」厚生省令第37号「通所介護」参照

＜サービスの提供の記録＞

第19条 指定通所介護事業者は、指定通所介護を提供した際には、当該指定通所介護の提供日及び内容、当該指定通所介護について法第41条第6項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画に記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

2 指定通所介護事業者は、指定通所介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。