

1・平成22年度データまとめ

この報告書は、平成22年度(平成22年4月～平成23年3月)に沖縄偕生園・首里偕生園の各施設において、苦情処理委員が業務の中で受付けた苦情・要望を記載している。苦情処理委員は各係から1人以上任命されており、A: 入所者要望(特養、養護) B: 通所者・訪問対象者要望 C: その他に分けて苦情・要望を取りまとめた。A～Cの受付件数は下記のとおりである。また、同一人の苦情が複数にわたったり、同一苦情が各係で計上されることもあり、受付件数と苦情数総計は一致していない。

	A		B			C		合計	比率 (%)	備考
	特養	養護	介護所	介護訪問	居宅管理	給食	総務			
受付件数	25	4	19	3	0	1	5	57		
(内容内訳)										
① 施設等の設備について			1					1	1.6%	
② 食事について	2		1	1		1		5	8.2%	
③ 入浴について									0.0%	
④ 排泄介助について									0.0%	
⑤ 職員の言動または態度について	2		1					3	4.9%	
⑥ 金銭管理について									0.0%	
⑦ サービス利用時の事件・事故について									0.0%	
⑧ 利用契約の締結について									0.0%	
⑨ 利用料について(自己負担等)									0.0%	
⑩ その他の介護サービスについて	9	2	7	3				21	34.4%	
⑪ その他	12	2	12				5	31	50.8%	
	25	4	22	4	0	1	5	61	100.0%	

2・考 察

平成22年度の苦情・要望受付状況は、前年度受付件数(70件)と比較すると、約20%減の結果となりました。より多くの利用者及びご家族の意見に耳を傾ける為に、設置した「意見箱」には5件の投書を確認しました。昨年より「意見箱」の活用は少しずつ増えておりますが、まだまだの状況です。御褒めの言葉について、「意見箱」からの投書がほとんどでした。「意見箱」からの苦情・要望を回答・掲示したことの結果と思われます。利用者及びご家族からの意見について、直接あるいは間接的に関わらず真摯に対応していきたく考えております。

- 平成22年度のデータから、食事に対する苦情は、前年度と比較すると77%と大幅に改善されました。今年度は「美味しくなった」との意見も寄せられており、「食事」については改善に取り組んだ結果の評価と思います。
- 「施設等の設備について」の苦情は、デイサービス利用者から、利用者が増えたことにより「午睡の場所がない」との苦情を受け、直ちに簡易ベッドを購入し対応しました。各部署管理者においては、サービス全体を見ることを意識付け今後業務において、常にシュミレーションの必要性を確認しています。
- 「その他の介護サービスについて」「その他」が85%を占めている。データ結果から各部署間の連携不十分による苦情が目立つこと。通所介護においては、送迎による苦情や利用者からの要望を含めた苦情が挙がっています。総務の請求書発送漏れや文書発送ミスが発生し利用者の個人情報保護の観点からも再発防止に努めることが課題となりました。