

1・平成23年度データまとめ

この報告書は、沖縄借生園・首里借生園においては、平成23年度(平成23年4月～平成24年3月)、那覇借生園は(平成23年12月～平成24年3月)期間、各施設の苦情処理委員が業務中で受付けた苦情・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	19	0	18	10	2	0	2	51		
(内容内訳)										
① 施設等の設備について			1					1	1.9%	
② 食事について	2		3					5	9.4%	
③ 入浴について									0.0%	
④ 排泄介助について			1					1	1.9%	
⑤ 職員の言動または態度について	6		4					10	18.9%	
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	5		7	10	1			23	43.4%	
⑪ その他	6		4		1		2	13	24.5%	
	19	0	20	10	2	0	2	53	100.0%	

2・考 察

平成23年度の苦情・要望受付状況は、昨年度受付件数(57件)とほぼ同じとなった。

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7件の投書を確認しました。

年とともに「意見箱」の活用は少しずつ増えていることについて、設置したことの評価に繋がります。

今後も利用者及びご家族からの意見を、直接又は間接的に関わらず真摯に受け止め対応していきます。

1・平成23年度のデータから、「職員の言葉使い又は態度」について、10件と前年度に比べて増えている。

利用者に対する言葉使いや態度について、全職員を対象に接遇研修等を実施し職員教育を行い、

利用者が安心して、楽しく過ごせる環境の提供に努めます。

2・「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で「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た。各部署管理者においては、サービス全体を予測し業務に

あたることが求められます。

3・「その他の介護サービスについて」「その他」が全体の68%を占めている。

前年度よりは改善しているものの、訪問介護の「派遣ミス」による苦情が目立つこと、通所介護においては、

利用者への配慮不足による苦情、きめ細やかな対応の不足による苦情等が挙がっています。

総務においては、電話対応による苦情となっています。

前年度に挙げた苦情は改善されていますが、また、新たな苦情となっており、より細やかなサービス提供が求められています。