

1・平成24年度データまとめ

この報告書は、沖縄借生園・首里借生園・那覇借生園において、平成24年度(平成24年4月～平成25年3月)の期間、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	入短所期	介訪問	管居宅	給食	総務			
受付件数	34	8	23	5	12	2	4	5	93		
(内容内訳)											
① 施設等の設備について	8	1		2				2	13	14.0%	
② 食事について			6	1			4		11	11.8%	
③ 入浴について						1			1	1.1%	
④ 排泄介助について				1					1	1.1%	
⑤ 職員の言動または態度について	1	1	10		2	1			15	16.1%	
⑥ 金銭管理について									0	0.0%	
⑦ サービス利用時の事件・事故について	3		3						6	6.5%	
⑧ 利用契約の締結について									0	0.0%	
⑨ 利用料について(自己負担等)		1	1					1	3	3.2%	
⑩ その他の介護サービスについて	11	1	1		1				14	15.1%	
⑪ その他	11	4	2	1	9			2	29	31.2%	
	34	8	23	5	12	2	4	5	93	100.0%	

2・考 察

平成24年度の苦情・要望受付状況は、前年度受付件数(53件)と比較し(93件)と大幅に増加した。

沖縄借生園では、4年前より設置した「意見箱」には 2件の投書を確認しました。やや「意見箱」からの苦情は減っておりますが、今後も利用者及びご家族からの意見について、全職員の周知を図るとともに苦情や要望に対しては、早急に改善できるように努力していきたいと考えております。

那覇借生園では、ご家族の声に迅速な対応をした結果の報告と要望内容をボードに貼り出し、職員にも周知させる体制をとりました。ご家族からの声を職員が知ることで、全職員の意識改善に繋がり、徐々に苦情要望が減少してきています。今後も苦情がなくなる様に入居者、ご家族からの意見・要望を捉え受付内容内訳について検討し職員の意識向上に繋げていきます。

首里借生園では、受付けた苦情・要望については対策・対応を実行しても当事者のご利用者・家族への報告で留まり、広く報告周知ができなかったため、次年度は受付した苦情・要望の内容及びその対応策を掲示することで職員への周知を図りよりサービスの向上に努めてまいります。