

1・平成25年度苦情・要望データ集計

この報告書は、沖縄借生会全事業所において、平成25年度(平成25年4月～平成26年3月)の期間、各事業所の苦情処理委員がサービスに関して受付けた苦情・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	入短期	訪問	居宅	給食			
受付件数	15	2	36	7	10			5	75	
(内容内訳)										
① 施設等の設備・衛生面に関すること	3		2	1	1				7	8.1%
② 食事(おやつ含む)に関すること		1	15	1					17	19.8%
③ 清潔保持に関すること	3		1						4	4.7%
④ 排泄介助に関すること			1						1	1.2%
⑤ 職員の言動または態度に関すること	4	1	7	2	3			2	19	22.1%
⑥ 利用者所持品・金銭管理に関すること	2								2	2.3%
⑦ サービス利用時の事件・事故に関すること	1								1	1.2%
⑧ 利用料に関すること								3	3	3.5%
⑨ その他の介護サービスに関すること	1		4	2	4				11	12.8%
⑩ 車両(駐車含む)に関すること			8		2				10	11.6%
⑪ 訪問忘れ					1				1	1.2%
⑫ その他	6		2	1	1				10	11.6%
合計	20	2	40	7	12			5	86	100.0%

2・分析及び対策

平成25年度の苦情・要望受付状況は、前年度受付件数(93件)と比較し75(件)と約20%減少した。

- ① 施設において、「職員の言動・態度に関すること」が最も多く、内容として電話対応やご家族への説明不足の苦情が挙げられた。対策として、電話対応マナー勉強会や接遇マナー勉強会を開催し、職員教育の徹底を図り改善に努めております。施設のみならず、全体の22%を占めており、同様な勉強会を開催しております。その他の要望として、「施設にWi-fiポイントを設置してほしい」との声に、施設内にネット環境を整えて要望に対応しております。
- ② 通所介護事業所において、「食事に関すること」「車両駐車に関すること」が最も多く、食事内容に関する苦情については、委託業者に改善を求めても対応に至らなかった為、委託業者変更により苦情の減少につながった。送迎時の車両駐車に関する苦情については、各利用者宅の駐車場所を決めるなど、職員へ周知徹底を図り改善に努めております。
- ③ 短期入所事業所において、「その他の介護サービスに関すること」は短期入所利用後に帰宅して体調が悪くなったことによる健康管理不十分の苦情でした。対策として、バイタルチェックの強化、状態変化の際ご家族へ速やかに報告を行うことで改善に努めております。
- ④ 訪問介護事業所において、「その他の介護サービスに関すること」は、サービス提供内容の食い違いによるもの提供するサービス内容を明確に分かりやすい工夫と手順書を見直し、職員教育を行い改善に努めております。
- ⑤ 総務課において、ご利用者の利用料金徴収に関する苦情が3件挙げられた。徴収方法について手順書を作成し職員間で再確認を行い再発防止に努めております。

* 各事業所において、意見箱からの苦情につきましては、受付した苦情・要望の内容及びその対応策を事業所内に掲示し広く報告ができるように努めております。

