

老人ホーム首里偕生園

1. 平成26年度「苦情・要望受付」データまとめ

この報告書は、平成26年度(平成26年4月～平成27年3月)の苦情処理委員が受け付けた 苦情 要望について記載しています。苦情処理委員は各係から1人以上任命されており、A:入所者からの苦情・要望(特養、養護) B:通所利用者、訪問介護利用者からの苦情・要望 C:その他に分けて取りまとめ、A～Cの受付件数は下記の通りとなっています。但し、同一人の苦情が複数に涉ったり、同一苦情が他部署で重複する場合もあり、受付件数と苦情総数は異なります。

	A		B			C		合 計	比 率 (%)	備 考
	特 養	養 護	介 通 護 所	介 訪 護 問	管 居 理 宅	給 食	総 務			
受付件数	13	0	2	2	2	0	0	19	100.0%	
(内容内訳)										
① 施設等の設備について	1							1	5.3%	
② 食事について	1							1	5.3%	
③ 入浴について			1					1	5.3%	
④ 排泄介助について								0	0.0%	
⑤ 職員の言動または態度について	1			1				2	10.5%	
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	4			2				6	31.6%	
⑪ その他	6		1		1			8	42.1%	

2. 考 察

平成26年度の苦情・要望受付状況は、18件、他に「職員の対応が良い」とのほめ言葉も1件受けた。より多くのご利用者及びご家族の意見に耳を傾ける為、各課に設置した「意見箱」には1件の投書を確認した。「意見箱」の活用状況については、まだまだの結果となっている。

今後もご利用者及びご家族からの意見を真摯に受け止めサービスの向上に取り組んでいきます。

1. 平成26年度の苦情内容の、「職員の言葉使い又は態度」2件について、「利用者に対する暴言」「電話対応の悪さ」が挙がった。この2件に該当する職員へ直接指導を行うと共に、全職員に周知徹底・接遇研修を実施し職員教育を行った。今後、ご利用者に安心感を与えられるよう、職員教育の強化に取り組みます。

2. 「その他の介護サービスについて」の苦情は、6件と全体の31%を占めている。
その内容は、ショートステイ利用者の「洗濯がされていない」「帰宅前の服薬忘れ」「寝る時パジャマに着替えていない」などが挙がった。また、通所においては、「昼寝の時間に流れる音楽が大きい」「入浴後に入浴前と同じ服を着ていた」などである。それぞれについて、手順書を見直し、同様な不適合サービスが発生しない対策を講じた。

3. 「その他」は、全体の42%
内容については、訪問介護の「派遣ミス」「利用者希望のメニューを作ることができなかった」ことの苦情、居宅介護支援においては、手続きの不備による苦情、施設においては、「請求書宛名の漢字間違え」「車いすのクッションが尿臭い」「汚れていたクッションを洗った事で使えなくなった」「ショートステイの帰りの時間に家族の迎えが定刻を過ぎているにも関わらず連絡をしてこなかった」などが挙がっている。
それぞれの苦情を真摯に受け止め、ご利用者・ご家族とコミュニケーションを充分に図りながら、業務の見直しや情報の共有化を図り、再発防止の取り組みに努めています。

老人ホーム沖縄偕生園

1. 平成26年度「苦情・要望受付」データまとめ

この報告書は、沖縄偕生園において、平成26年度(平成26年4月～平成27年3月)の期間、各施設の

苦情処理委員が業務中で受け付けた苦情・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
	養 特	護 養	介 所	介 問	管 宅	食 給	務 総			
受付件数	8	3	23	9	2	0	2	47		
(内容内訳)										
① 施設等の設備について	3	1	1				1	6	13.3%	
② 食事について								0	0.0%	
③ 入浴について			1	1				2	4.4%	
④ 排泄介助について				2				2	4.4%	
⑤ 職員の言動または態度について	1	1	2	4	1			9	20.0%	
⑥ 金銭管理について	1		1				2	4	8.9%	
⑦ サービス利用時の事件・事故について				1				1	2.2%	
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			2	4.4%	
⑩ その他の介護サービスについて			14	3				17	37.8%	
⑪ その他	1				1			2	4.4%	
	1			1				45	100.0%	

2. 考 察

平成26年度の苦情・要望受付状況は、沖縄偕生園、豊見城偕生園を合計し(47件)であった。

利用者及びご家族からの意見に耳を傾ける為に設置した「意見箱」には 2件の投書を確認しました。

利用者だけでなくご家族や、施設を訪れた方からの気づきやご意見は、さらに良い施設となるよう期待のこもったものであると認識し、今後もさまざまな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まいります。

1・⑩「その他の介護サービス」について、 通所介護の14件が一番多く全体の29%となっている。内訳として、送迎ミスが7件であり訪問介護の訪問ミスも含めると17件中6割を占めている。送迎ミス・訪問ミスを防止するための改善策について取り組み実施し徐々に減ってきています。

2・⑤「職員の言動又は態度」については、毎年上位に上がる苦情であり、全体の20%を占めています。発生時に都度職員へ周知し、定期的に接遇の研修や勉強会を実施しながら、接遇マナーの向上に取り組んでまいります。

3・①「施設の整備」については、入所施設にて快適に過ごすための環境整備として(TVのBS設置・網戸の修理・車いすの片づけ・ボイラーの修理)を希望されており改善に努めているところです。

通所では、使用するトイレの手すりがマヒ側にあるため使いづらいとのご意見の対応が遅れたため苦情になっています。苦情要望に対する迅速な対応は、新たな苦情へと発展させないためにもとても大切であることに、あらためて気づく機会になりました。

4・意見箱では、ターミナルのご家族よりとろみ食がなんの料理かわからなかつたがメニュー表が部屋へ張り出され話しかけながら介助ができうれしかつた等、細かな気配りを心掛け対応することが大切であることを再度認識した。

特別養護老人ホーム那覇偕生園

1. 平成26年度「苦情・要望受付」データまとめ

この報告書は、平成26年度(平成26年4月～平成27年3月)の苦情処理委員が受け付けた 苦情 要望について記載しています。苦情処理委員は各係から1人以上任命されており、A:入所者からの苦情・要望(特養) B:通所利用者、居宅からの苦情・要望 C:その他に分けて取りまとめ、A～Cの受付件数は下記の通りとなっています。

但し、同一人の苦情が複数に涉ったり、同一苦情が他部署で重複する場合もあり、受付件数と苦情総数は異なります。

	A	B		C		合計	比率 %	備考
	特 養	介 通 護 所	居 宅	給 食	総 務			
受付件数	21	3	0	3	0	27	100.0%	
(内容内訳)								
① 施設等の設備について	1	1				2	7.4%	
② ご家族への連絡方法について	4					4	14.8%	
③ 他利用者同士のトラブルについて		1				1	3.7%	
④ 病院との連絡、調整について	3					3	11.1%	
⑤ 送迎時の運転方法について		1				1	3.7%	
⑥ 介護方法(骨折、うつ血)等について	7					7	25.9%	
⑦ リハビリについて	1					1	3.7%	
⑧ 食事について				3		3	11.1%	
⑨ 職員の言動または態度、整容について	3					3	11.1%	
⑩ 利用料について(自己負担等)	1					1	3.7%	
⑪ その他(保険対応等)	1					1	3.7%	

2. 考 察

平成26年度の苦情・要望受付状況は、27件、他に「職員の対応が良い」、「デイに通うようになって体調がよくなつた」とのお褒めの言葉も2件いただいた。

苦情処理委員会は苦情だけに限らず、要望にもしっかりと耳を傾け、どういう形でご利用者、ご家族に表していくのかというところを話し合い、今後とも徹底して職員へ周知し、きちんとした対応を行っていく。

1. 「介護方法」7件(25.9%)の苦情について

内容としては「転倒が多い」、「うつ血している」、「尿臭がある」などが挙がった。ミーティングを行い、見守り、観察や全身チェックの強化を図ること、また、勉強会や研修へ参加し、介護技術の向上を目指すなどの職員教育を行っている。ご利用者が安全、安心に暮らせるよう、職員が一致団結して改善、質の向上に努めていく。

2. 「ご家族への連絡方法」4件(14.8%)について

「病院受診の際、家族への情報引継ぎの不足」、「介護についての不満をいったが、その後の報告がない」等が挙げられた。家族からの苦情については早急に対応すること、家族との連携を密にすることに務めている。また、フィードバックノートを活用し、全職員が耳にしたことを共有できるよう徹底を図っている。

3. 「職員の言動、態度、整容」3件(11.1%)について

ご利用者や家族への言葉づかい、対応については細心の注意を払い、不快にさせることがないよう、各課長を中心に戦略的職員教育を徹底して行っている。また、服装は常に清潔感を保つこと、喫煙臭については時間を指定し、うがい、消臭スプレーを使用するなどの取り決めを作り、改善を図っている。

4. 「食事について」3件(11.1%)について

「ドーナツが固い」、「ピザが固い」などの苦情が挙げられた。口頭で厨房職員、栄養士に伝えるのではなく、検食簿などに記録し、伝達を行っている。また、栄養士会議でも原因を話し合い、都度、改善に向けての対応を行っている。