

## 1・平成27年度・沖縄偕生園「苦情・要望受付」データまとめ

この報告書は、沖縄偕生園、豊見城偕生園において、平成27年度(平成27年4月～平成28年3月)の期間各事業所の苦情処理委員が業務中で受けた苦情・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 通 護 所	入 短 期	介 訪 護 問	管 理 宅	給 食			
<b>受付件数</b>	3	2	22	0	5	0	0	2	34	
(内容内訳)										
① 施設等の設備・衛生面に関する事	1		1					1	3	8.8%
② 食事(おやつ含む)に関する事			5						5	14.7%
③ 清潔保持に関する事			1						1	2.9%
④ 排泄介助に関する事			1						1	2.9%
⑤ 職員の言動または態度に関する事			2						2	5.9%
⑥ 利用者所持品・金銭管理に関する事	1								1	2.9%
⑦ サービス利用時の事件・事故に関する事			1						1	2.9%
⑧ 利用料に関する事									0	0.0%
⑨ 他の介護サービスに関する事	1	2	8		3				14	41.2%
⑩ 車両(駐車含む)に関する事			2						2	5.9%
⑪ 訪問忘れ			1		1				2	5.9%
⑫ その他					1			1	2	5.9%
<b>合計</b>	3	2	22	0	5			2	34	100.0%

## 2・分析及び対策

- ①特養においては、3件と少数で苦情・要望に対する職員の意識低下が懸念される。中でも苦情でも上がっていましたが、食後のトイレ待ちについて壁に向かって待たされているという声が上がるなど、職員の利用者に対する倫理的配慮の意識付けが必要。業務と介護の違いを明確にし、常に利用者本位の意識を徹底することで、認知症高齢者を含めた、利用者対応能力、コミュニケーション能力も向上すると考える。
- ②通所介護事業所においては、送迎時の利用者対応、ご家族への報告、連絡の弱さが目立った。職員の入退職も、一つの要因であると考えられるが、教育訓練体制の見直し、手順書の改善、職員間のコミュニケーション強化を図っていく必要があると考える。又、利用者からは食事に関する声が多いが、それに対し、施設側と委託側双方間で責任の所在を転嫁することに終始している。一つのサービスとして委託業者と連携は当然とし、協働意識の向上を図っていく必要がある。
- ③短期に入所については今回、0件ではあるが、①同様の考察と、関係機関との連携及び柔軟な対応を徹底していく。
- ④訪問介護については、直行直帰するヘルパーさんと管理者との連携体制が不十分である。特に直前でのイレギュラー対応と連絡体制をどのように改善するかを課題として改善を図っていく。また、訪問時のヘルパーとしての在り方や当事業所で求めるヘルパー像を共有することで目の届きにくく訪問時の対応能力の向上を図っていく。
- ⑤総務課においては、施設整備・衛生面に関する声があり、各現場において発生している不具合への早期対応と、常設している衛生器具等の管理を徹底していく必要がある。

## 1. 平成27年度・首里偕生園 「苦情・要望受付」データまとめ

この報告書は、平成27年度(平成27年4月～平成28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。

受付件数 (内容内訳)	A		B		C		合計	比率 (%)	備考
	特養	養護	通所	訪問	居宅	給食			
	1	1	0	2	0	0	2	16	100.00%
① 施設等の設備について	4						4	25.0%	
② 食事について								0.0%	
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	19.0%	
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			2			7	44.0%	
⑪ その他							2	12.0%	
合 計	11	1	0	2	0	0	2	16	100.0%

### 2. 考 察

平成27年度の苦情・要望受付状況は、合計16件であった。

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件の投書を確認しました。

このような色々な苦情や要望、ご意見は、より良い施設にしてほしいと期待されているものであり、真摯に受け止め今後もサービスの向上に努めてまいります。

1. 平成27年度の苦情内容の、「職員の言葉使い又は態度」3件について、「利用者に対する暴言」「不適切な対応」が挙がった。この苦情については重大な問題と捉え、全職員に対する虐待の勉強会を実施するとともに認知症サポートー養成講座を開き、職員教育を徹底し再発防止に努めた。また、この中の1件については保険者への報告も行っている。

2. 「その他の介護サービスについて」の苦情は、7件と全体の44%を占めている。

内容は、「少しの時間でも起こしてほしい」、「何日も同じ服を着ている」「爪が伸びている」「歯磨きが綺麗にされていないなどが挙がった。また、訪問においては、「訪問ミス」「買い物間違い」などであった。手順書を見直し、同様な苦情が発生しないよう対策を講じた。また、施設整備についての苦情は4件と2番目に高く、「換気扇の音が大きい」「まぶしくてTVが見づらい」などはすぐ対応し、壁紙のはがれなどすぐ対応が厳しいものについては計画的に対応したいと考えています。

3. 「その他」の苦情は、「請求書の電話番号の記載ミス」「玄関へカレンダーを設置してほしい」となっている。

請求書の電話番号記載ミスについては、記載された所の電話対応が悪かったことで連鎖した苦情となっており新たな苦情を発生させないためにも、確認をしっかりといくよう周知した。

## 1. 平成27年度・那覇偕生園 「苦情・要望受付」データまとめ

この報告書は、平成27年度(平成27年4月～平成28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人以上任命し、A:特養入居者からの苦情・要望 B:通所介護・居宅介護支援事業の利用者からの苦情・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	通所	管理宅	総務			
受付件数					19	100.0%	
(内容内訳)							
① 施設設備・環境等の設備について	1				1	5.3%	
② 食事について		1			1	5.3%	
③ 入浴について					0	0.0%	
④ 排泄介助について	1				1	5.3%	
⑤ 職員の言動または態度について	5				5	26.3%	
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	1				1	5.3%	
⑧ 健康管理について	1				1	5.3%	
⑨ 利用料について(自己負担等)					1	5.3%	
⑩ その他の介護サービスについて		1			1	5.3%	
⑪ その他	5	2			7	36.8%	
合計	14	4	0	1	19	100.0%	

### 2. 考 察

平成27年度の苦情・要望受付状況は、18件、他に「職員の接し方が良い」との感謝の言葉も2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、エレベーターに前に設置した「意見箱」には2件の投書を確認。「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ます。

1. 平成27年度の苦情内容、「職員の言葉使い又は態度」5件(28%)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。苦情に挙がった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いました。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んでいます。

2. 「その他」は、全体の39%

内容については、通所介護の「送迎の迎える時間が遅い」「利用者から休みの連絡があった時に家族へ連絡していなかった」との苦情、施設においては、「郵便物の郵送遅れ」「第三者の介護相談員の接し方の悪さ」「介護職員退職についての不安」「マスク着用の掲示があるのにマスクが用意されていない」「家族から要望下剤を使わないでほしいと言ったのに使っている」が挙がっています。

3. 施設設備・環境等の苦情は、「エレベーター内の芳香剤が臭い」との内容であった。早急に撤去し不快感を与えないよう対応を行いました。

\* 苦情内容から、看護・介護連携不足により苦情に繋がったケースもあり、各部署連携の強化に努めるとともに、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。