

1. 平成29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29年度(平成29年4月～平成30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 居 宅	給 食			
受付件数	1	0	10	4	0	0	0	0	15	
(内容内訳)										
① 施設等の設備・衛生面に関すること									0	0.0%
② 食事(おやつ含む)に関すること				1					1	6.7%
③ 清潔保持に関すること									0	0.0%
④ 排泄介助に関すること									0	0.0%
⑤ 職員の言動または態度に関すること			1						1	6.7%
⑥ 利用者所持品・金銭管理に関するこ			1						1	6.7%
⑦ サービス利用時の事件・事故に関すること									0	0.0%
⑧ 利用料に関すること		1							1	6.7%
⑨ その他の介護サービスに関すること			3	2					5	33.3%
⑩ 車両(駐車含む)に関すること			2						2	13.3%
⑪ 訪問忘れ(送迎)				1					1	6.7%
⑫ その他	1	1	1						3	20.0%
合計	1	0	10	4	0		0	15	100.0%	

2・考 察

平成29年度の苦情要望受付状況は15件となっており、28年度と比較すると57%減。

上記の受付件数のとおり、特養での受付が1件(28年度:4件)のみとなっており、苦情や要望への意識が希薄になっていることも考えられる。日頃から顧客の声を大切にしていく意識付けを行っていく必要がある。

苦情・要望の外に、感謝の手紙も2件あった。

通所介護の苦情のうち、車両の運転に関する外部からの苦情が2件あった。いずれも交通ルールに関する内容であり、日頃から安全運転を呼び掛けているが、標識の意味や交通マナーについても教育訓練をする必要がある。

定期的に運転に関する技術指導、知識構築に向けた研修を実施していく。

他の介護サービスに関することについて、全体で5件(33%)となっている。内容としては、伝達事項がうまく共有されていないといった内容になっており。職員間、職種間の情報共有方法に課題がある。これについては28年度も同様で、うまく改善に至っていない。申送り方法や記録管理などについて強化をしていく必要がある。

職員の言動または態度に関することについては1件(6.7%)ではあるが、接遇面、特に認知症高齢者への対応については、認知症ケアに関する情報発信と定期的な研修会を実施することで、ケア向上につなげていきたい。

1. 平成29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29年度(平成29年4月～平成30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・福祉用具・訪問介護・居宅介護支援事業所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	介 通 護 所	用 福 祉	介 訪 護 問	管 理 宅	總 務			
受付件数							9	100%	
(内容内訳)									
① 施設設備・環境等・清潔面について							0	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	1			1			2	22%	
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 健康管理について							0	0%	
⑨ 利用料請求等について(自己負担等)							3	33%	
⑩ その他の介護サービスについて				1			1	11%	
⑪ その他	2		1				3	33%	

2. 考 察

平成29年度の苦情・要望受付状況は、9件、他に「職員へ感謝の手紙」もいただきました。
苦情においては前年度と同様、職員の言葉遣いや態度について改善されていないこと、新たに利用料請求等に関する苦情が発生したことについて、チェック体制の強化が課題となりました。

1. 平成29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、「ご家族の依頼に対する対応や説明不足」「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、全職員に周知徹底を実施し職員教育に取り組んだ。しかし、言葉遣いについては常日頃より意識づけに心がけ、今後、ご利用者及びご家族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. 利用料請求等についての苦情は、全体の33%

内容としては、総務課へ「利用料金引き落とし手数料の説明不足」「利用料口座振替手続きの対応」の苦情が挙がった。利用料請求に関する苦情は、職員の説明不足に加えて、法人として、事業所統合による事務的引き継ぎ不足や業務手順の見直しが不十分により再発の結果となった。事務手続きに関する手順の見直し及び周知を図り再発防止に努めます。

3. その他として、入居者宛の郵便物に関して、「開封せず、ご家族へ郵送してほしい」との苦情があります。
施設職員が対応する申請書類等の確認の為開封した旨説明後、一旦はご家族へ郵送する事に取り決めました。

1. 平成29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29年度(平成29年4月～平成30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:特養入居者やご家族様からの苦情・要望 B:養護入居者やご家族様からの苦情・要望 C:児童クラブの児童や保護者からの苦情・要望 D:居宅介護支援事業所の利用者からの苦情・要望 E:通所介護の利用者やご家族様からの苦情・要望 F:窓口や事務対応による苦情・要望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 特 養	B 養 護	C 児 童 ク ラ ブ	D 管 理 宅	E 繁 多 イ 川	F 總 務	合 計	比 率 (%)	備 考
受付件数							5	100%	
(内容内訳)									
① 施設設備・環境等・清潔面について	1						1	20%	
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	1						1	20%	
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 健康管理について							0	0%	
⑨ 利用料請求等について(自己負担等)							0	0%	
⑩ その他の介護サービスについて				1			1	20%	
⑪ その他	1				1		2	40%	

2. 考 察

平成29年度の苦情・要望受付状況は、6件で内1件は感謝の言葉もいただきました。

苦情においては、ご家族様からの苦情が4件、外部より1件となっております。

1.平成29年度の苦情内容の「入居者が生活する居室が汚い、臭いがきつい」1件について、すぐに苦情処理委員のメンバーと所属長と一緒に全居室の確認を行い、清掃の周知徹底を図り、同時に臭いに関する消臭剤等の導入をする。介護職員は臭いに慣れて気付かない時もあるため、定期的に事務職員による巡回チェックも実施する。入居者が快適で安心して生活できる環境づくりの強化に継続して取り組みます。

2.職員の言動または態度について「挨拶をしても無視される。人の顔をみて嫌な顔をする」とご家族様より。すぐに全部署の課内ミーティングにて全職員へ周知をする。法人是にもあるように「笑顔とありがとうに包まれた地域社会づくりに貢献する」とあるように、皆がその法人是を再確認し、全職員に何度も伝え、改善をやろうと思えばすぐにできる事であり、皆の意識改革に取り組みました。誰よりも先に「笑顔でいいさつ」担当者を職員より選抜するなど、意識改革を継続して取り組みます。

3.介護サービスのについて、ケアマネとご利用者のコミュニケーション不足によるサービス説明のお互いの解釈の捉え方の不一致によるものであった。すぐに再確認をし、解決に至った。

4.その他について「デイサービスの駐車場内で、送迎車両の駐車の仕方」について、ご家族様より苦情あり。人が通るスペースに送迎車両を駐車しているため、危ないとご意見いただけ。すぐに近隣の有料駐車場を契約し、解決いたしました。