

1・平成31年度苦情・要望データ集計(沖縄借生園)

この報告書は、沖縄借生園、豊見城借生園、小禄借生園、座間味借生園において、平成30年度(平成30年4月～平成31年3月)の期間各事業所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	介通 護所	入短 所期	介訪 護問	管居 理宅	給食			
受付件数								0		
(内容内訳)										
① 施設等の設備・衛生面に関すること	3							3	17.6%	
② 食事(おやつ含む)に関すること	2			1				3	17.6%	
③ 清潔保持に関すること	1							1	5.9%	
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	2							2	11.8%	
⑥ 利用者所持品・金銭管理に関すること								0	0.0%	
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								0	0.0%	
⑨ その他の介護サービスに関すること	3		3	1				7	41.2%	
⑩ 車両(駐車含む)に関すること							1	1	5.9%	
⑪ 訪問忘れ(送迎)								0	0.0%	
⑫ その他	1							1	5.9%	
合計	12	0	3	2	0		0	17	105.9%	

2・考 察

平成31年度の苦情受付状況は17件。前年と比較して2件減。

環境面の苦情に関しては施設内照明に関すること、隣接市道の視界不良に関する内容であった。

照明に関しては廊下など薄暗い感じがあり部分的にLED化を検討していく必要がある。

食事面は見守りや介助の体制に関する内容だった。食事時間の見守りや介助の体制については人員不足感
は否めないが、利用者の状態に応じた食事提供方法の見直しや配席を工夫することで改善を図っていく。

職員の態度に関することは、身だしなみの件で苦情があった。介護職員の身だしなみ、マナー、言葉遣い
などについて教育訓練を実施したが、これについては継続的に実施し意識付けをしていく必要がある。

通所介護においては、ご家族との意見の相違や送迎時間に関する内容が多かった。職員間だけでなく、
事業所や家族間でも情報共有ができるようにしていく必要がある。現在は共有事項をボード内に記載、
朝礼時に確認するなどを実施している。(短期入所も含む)

全体的に利用者自身からの苦情や要望が少なく感じる。日々のサービスを通し、利用者のささいな声も
拾い上げることができるようになっていく必要がある。

1. 平成31(令和1年度)年度苦情・要望データまとめ(那覇借生園)

この報告書は、平成31年度(平成31年4月～令和2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 (%)
	特養	通所介護	福祉用具	訪問介護	居管宅理	包括	総務		
受付件数(詳細)								13	100%
① 施設設備・環境等・清潔面について	1							1	8%
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 職員の言動または対応について		3						3	23%
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	3							3	23%
⑪ その他	1	1			2	2		6	46%

2. 考 察

平成31年度(令和1年度)の苦情は13件、前年度比20%減でした。

苦情内容において、通所介護職員の言葉遣いや態度について23%、特養において口腔ケアや感染症対策、居室清掃の対応が不十分23%、また、ケアマネや包括職員の関わり方についての苦情として、説明不足による誤解から発生したが挙げられた。利用者及びご家族に対する接し方や説明の仕方について、検討会議等を開催し、見直しを行い改善に取り組みました。

1. 職員の言動または対応について

「職員の言葉使い又は態度」3件について、「利用者への説明不足や職員間の言葉使いが悪い」と不愉快な思いを与えてしまったことが苦情に挙げられた。苦情に挙げられ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。また、接遇マナーについて、webネットを活用した勉強会を開催し、ご利用者及びご家族に安心感を与えられるよう、職員教育を行いました。

2. 施設設備・環境等・清潔面について

「居室にあるゴミ箱が4日も回収されていない」「換気口の埃やカビが気になる」「談話室のゴミ箱が片づけられていない」と苦情が挙げられた。各居室のゴミ及び談話室のゴミ回収の勤務帯を決め、毎日きちんと回収する体制を整えました。換気口の清掃について、業者へ年2回清掃業務を委託し清潔保持に努めています。

3. その他

居宅ケアマネ及び包括担当者へ苦情として、ご家族への説明不足により不愉快な思いをさせてしまったことについて、ご家族がきちんと理解しているのか確認しながら対応する必要があることを再認識する様指導を行いました。

特養入居者の口腔ケアや爪切りがきちんとされているのかといった疑問の苦情について、基本的なケアの実施状況を、各ユニット主任へ確認し、業務見直しが必要な場合の取り組み及び周知徹底を図るよう指導

1・平成31年度苦情・要望データ集計(首里借生園) ※令和元年度

この報告書は、首里借生園、繁多川借生園において、平成31年度(平成31年4月～令和2年3月)の期間各事業所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	入所期	訪問看護	居宅管理	給食	総務			
受付件数									0		
(内容内訳)											
① 施設等の設備・衛生面に関する事									0	0.0%	
② 食事(おやつ含む)に関する事									0	0.0%	
③ 清潔保持に関する事									0	0.0%	
④ 排泄介助に関する事									0	0.0%	
⑤ 職員の言動または態度に関する事									0	0.0%	
⑥ 利用者所持品・金銭管理に関する事									0	0.0%	
⑦ サービス利用時の事件・事故に関する事									0	0.0%	
⑧ 利用料に関する事		3							3	75.0%	
⑨ その他の介護サービスに関する事									0	0.0%	
⑩ 車両(駐車含む)に関する事									0	0.0%	
⑪ 訪問忘れ(送迎)									0	0.0%	
⑫ その他		1							1	25.0%	
合計	4	0	0	0	0			0	4	100.0%	

2・考 察

平成31年度(令和元年度)の苦情・要望受付状況は、4件です。前年と比較して10件減
 利用料に関する苦情・要望が3件となった。その他の苦情1件
 各苦情・要望は以下の通りであった。

①利用料金表がわかりにくい(入所申し込みに来た相談者からの要望)

利用料金表がわかりにくい内容については、各担当者で協議のうえ、利用料金表を見やすく改定する。
 (わかりにくい内容:1～4段階の基準も書かれていない、大体のトータル金額が明記されていない)

②生活保護廃止について、福祉事務所から保険者である南風原町への連絡が遅かったことにより利用料金の追徴分が発生した。(市町村(保険者)のミスによる利用料追徴分の発生)

生活保護廃止について、福祉事務所から保険者である南風原町への連絡が遅く、同時に市町村から広域連合にも連絡が遅れていることが調べでわかった。そのため、家族や施設への廃止連絡が1年後に届いた。
 当施設あての苦情ではなかったが、1年分の追徴金の徴収があったので、施設としても行政側と連携がとれるよう行政側へ連携をとれるように一報をいれる。

③消費税増税に伴う利用料の増額の説明不足による苦情(文書にて案内をしていたが、口頭希望であった)

各ご家族様へ文書による通知をしていたが、利用者が入院中で園に行ける状況ではないので、入院先へ直接出向いて説明にくるべきではないかと苦情あり。
 担当ケアマネと相談員で、入院先の赤十字病院へ出向き、家族と待ち合わせをして口頭で料金説明をする。

④入院先の病院が自宅から遠いため、救急車を呼ぶ際は、家族が園に到着して、行先の病院を調整してほしい

救急車を要請する場合は、利用者の体調が急を要することであり、ご家族様が来園してからの搬送先の決定は対応しかねる事をお伝えする。日頃、面会に来られた時は、その利用者の様子を細かくお伝えすると説明をする。

【総括】

前年度にくらべ苦情・要望は少なく、内容も行政が関わる案件や、家族都合による要望もあった。
 入居されている利用者の家族ともしっかりコミュニケーションがとれていれば、そのような事はなかったと反省をし、もっと充実したコミュニケーション強化を図り、家族が安心して預けることができる施設作りを意識していく必要がある。