

2019 年度年度苦情解決委員会総括

2020 年 4 月 1 日 苦情解決責任者 渡部 美紀

2018 年度（平成 30 年度）より苦情内容種別を細かく変更している。2019 年度苦情件数 8 件（昨年比 -6 件）。2018 年度は全体で、「相手に分かりやすい説明が出来ていない」、「介護に対する満足度が得られていない」ものが 57%を占めていたことから、相手への確認まで丁寧に行くことを意識してきた。

ショートステイでは昨年、「説明・情報不足」に 2 件の苦情があったが、0 件へ改善。全体でも 0 件となり、「説明・情報不足」については丁寧に対応できた結果だと評価する。「被害・損害」「権利侵害」についても 2 件から 0 件へ改善した。

一方、2018 年度 5 件あった「サービスの質」については、2019 年度も 5 件となった（全体の 63%）。5 件のうち、4 件は手順の徹底、改善策実施により改善できたが、1 件は事故事例の状態発見等に関する対応や、事故の回数についてであった。

2020 年度は、見守り時の死角をなるべく作らない工夫や、コールが重なった時の優先順位、事実を明確にして可能性が考えられる際にも記録をする、原因不明の事故を減らす、応援を依頼する、ご家族へ報告する際の気遣いなどへ繋げていき、事故対応に関する苦情を減らしていきたいと思う。

委員会運営では、第三者委員に分かりやすく状況を伝える事を意識したことで、的確な説明へとつながっている。第三者委員より、「入所待機順位が下がることが分からない感覚だ」とのご意見から、順位をお伝えする際の配慮や担当者を決めるなど、改善策へとつながった。第三者委員に直接、苦情の話を受けていただく事例はなかった。

職場での通達時には、会議不参加の職員に確認印を貰うなど徹底し、共有できた。中途職員研修や全職員会議では、「苦情解決システム」としてマニュアルの確認等を行い、手順について再確認できた。安全運転に関しても意識づけができ、年間を通し苦情は上がってこなかった。

2019 年度の苦情について

苦情とは改善を求める要求で、感情的に訴えているかそうでないかではありません。一つ一つの苦情を誠実に受け止めていきます。

() 内は前年数

意見・苦情		八田 事務 室	八 田 特 養	八 田 シ ョ ト	八 田 デ イ サ ー ビ ス	ゆ と り	箱 崎 特 養	箱 崎 シ ョ ト	の ど か	箱 崎 デ イ サ ー ビ ス	い き い き ハ ウ ス	包 活 支 援 セ ン タ ー	合 計
内 容 説 明	説明・情報不足	(1)		(2)									0 (3)
	人員・運営・設備基準 (事務関係含む)			1 (1)									1 (1)
	サービスの質		1	1 (1)		1	(1)	1 (2)		1 (1)			5 (5)
	職員の態度		(1)				1						1 (1)
	被害・損害									(1)			0 (1)
	権利侵害		(1)										0 (1)
	車関係 (運転業務・事故)			1 (1)		(1)							1 (2)
総 数	8 件 (前年 14 件)	0 (1)	1 (2)	3 (5)	0	1 (1)	1 (1)	1 (2)	0	1 (2)	0	0	8