

苦情解決の報告(平成28年)

平成28年12月12日に開催した苦情解決第三者委員会において、各施設で受けた苦情の内容及び対応結果を報告しました。その概要については次のとおりです。平成28年中に、ご本人またはご家族等からお寄せいただいた苦情等は18件でした。これは昨年1年間にお寄せいただいた件数と変わりませんでした。

苦情内容の分類(苦情受付件数表)を見ると、「サービスの内容(質や量)」が9件、「サービスの内容(職員の処遇)」が7件、「利用料」と「被害・損害」がそれぞれ1件でした。

今年の傾向としては、苦情内容の「サービスの内容」が16件と、過去5年間でもっとも多く、利用者並びに保護者の方々が職員は自分(子ども、若しくは親など)とどのように接してくれているのか、日頃から施設(職員)を観察の眼で見ている表れではないかと思われまます。

委員会の席上では、内容として重大な問題はなかったように思われるが、職員や担当者間の連携・連絡を密にすることで防ぐことのできる問題が多くあったとされました。改めて連携・連絡といったコミュニケーションが重要であることを認識すると共に、この部分が今後の課題となりました。

苦情申し立ては、職員の態度やサービスに対して利用者の方々の『満足度』が充足されない行動であり、ニーズの再確認と職員の福祉理念の理解を高め、いかに利用者の満足度を上げていくか日々研鑽が必要であります。それには、職員の働く環境の『満足度』を上げていくことも重要なポイントであり、給与面のみならずワーク・ライフバランスが取り沙汰されている昨今、経営面との兼ね合いを考慮しながら職員が生き生きと満足して働ける環境を整備し個人の能力、意欲の向上が図られる体制を構築していくことも利用者や家族の『満足度』につながるということを意識し、今後も苦情解決への対応にあたります。

苦情受付件数表

(単位:件)

養護老人ホーム	第一ルンビニ園	第二ルンビニ園	牛島ルンビニ園	若草ハイム	旭南デイサービス	聖和(障害)	居宅介護支援事業所	訪問介護事業所	相談支援事業所(障害)
5	0	2	1	2	1	7	0	0	0