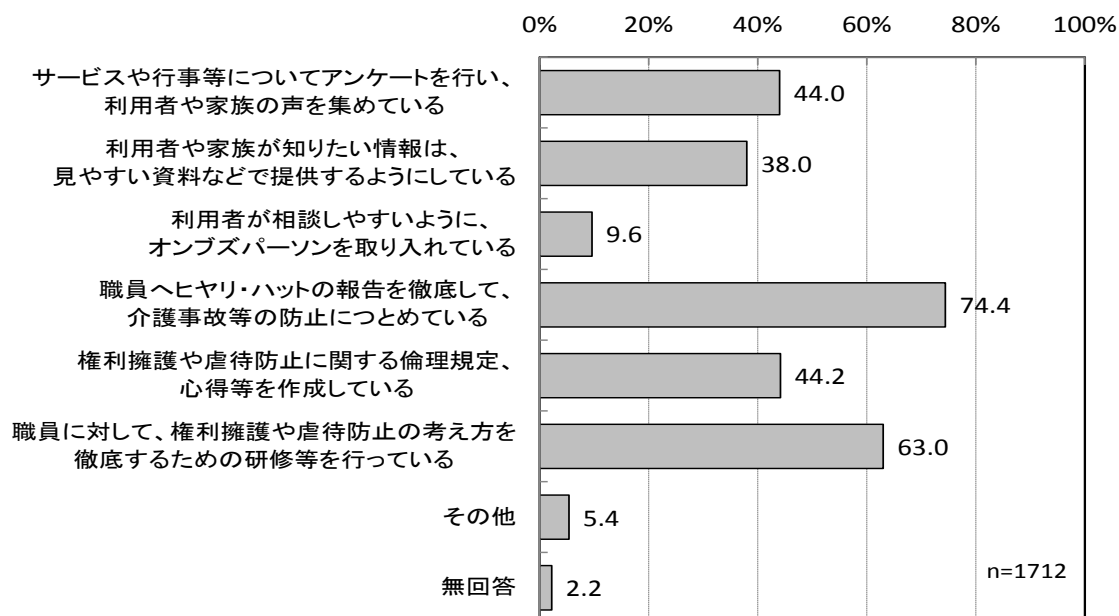


5 苦情やトラブル、事故等を減らすためのとりくみについて

(1) 安心してサービスを利用してもらうための工夫や努力について

苦情やトラブル等を減らすための工夫や努力（複数回答）については、「ヒヤリ・ハットの報告、介護事故等の防止」が 74.4%と最も多く、全ての分野に共通していた。分野別では高齢・障害分野は「権利擁護や虐待防止の研修等」、児童分野は「アンケートで声を集める」が多かった。

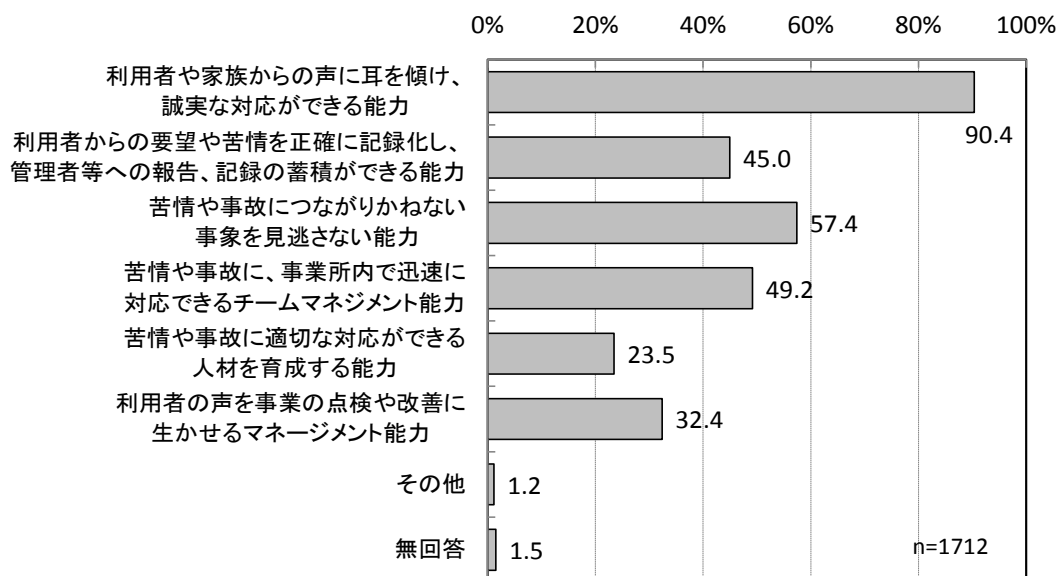
また、その他では、「日頃からのコミュニケーション」「定期的な面談」「連絡帳の活用」などの方法で、日頃から利用者との信頼関係を築いている意見が寄せられた。



	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計
サービスや行事等についてアンケートを行い、利用者や家族の声を集めている	250 40.5%	228 65.0%	268 36.6%	7 63.6%	753 44.0%
利用者や家族が知りたい情報は、見やすい資料などで提供するようにしている	175 28.3%	205 58.4%	267 36.5%	3 27.3%	650 38.0%
利用者が相談しやすいように、オンブズパーソンを取り入れている	31 5.0%	23 6.6%	109 14.9%	1 9.1%	164 9.6%
職員へヒヤリ・ハットの報告を徹底して、介護事故等の防止につとめている	522 84.5%	237 67.5%	509 69.5%	6 54.5%	1,274 74.4%
権利擁護や虐待防止に関する倫理規定、心得等を作成している	299 48.4%	152 43.3%	300 41.0%	5 45.5%	756 44.2%
職員に対して、権利擁護や虐待防止の考え方を徹底するための研修等を行っている	401 64.9%	189 53.8%	482 65.8%	7 63.6%	1,079 63.0%
その他	27 4.4%	13 3.7%	52 7.1%	0 0.0%	92 5.4%
無回答	15 2.4%	6 1.7%	17 2.3%	0 0.0%	38 2.2%
全体数	618	351	732	11	1,712

(2) 苦情受付担当者として求められる能力について

苦情受付担当者に求められる能力について、3つまで選択としたところ、「利用者や家族からの声に耳を傾け、誠実な対応ができる能力」が 90.4%と最も多かった。次いで、「苦情や事故につながりかねない事象を見逃さない能力」が 57.4%、「苦情や事故に、事業所内で迅速に対応できるチームマネジメント能力」が 49.2%、「利用者からの要望や苦情を正確に記録化し、管理者等への報告、記録の蓄積ができる能力」が 45.0%となった。



	高齢	児童	障害	その他	28年度 合計
利用者や家族からの声に耳を傾け、誠実な対応ができる能力	563 91.1%	320 91.2%	655 89.5%	9 81.8%	1,547 90.4%
利用者からの要望や苦情を正確に記録化し、管理者等への報告、記録の蓄積ができる能力	279 45.1%	160 45.6%	325 44.4%	6 54.5%	770 45.0%
苦情や事故につながりかねない事象を見逃さない能力	352 57.0%	218 62.1%	409 55.9%	4 36.4%	983 57.4%
苦情や事故に、事業所内で迅速に対応できるチームマネジメント能力	287 46.4%	182 51.9%	369 50.4%	4 36.4%	842 49.2%
苦情や事故に適切な対応ができる人材を育成する能力	160 25.9%	93 26.5%	149 20.4%	0 0.0%	402 23.5%
利用者の声を事業の点検や改善に生かせるマネージメント能力	191 30.9%	123 35.0%	236 32.2%	5 45.5%	555 32.4%
その他	8 1.3%	3 0.9%	9 1.2%	0 0.0%	20 1.2%
無回答	12 1.9%	3 0.9%	11 1.5%	0 0.0%	26 1.5%
全体数	618	351	732	11	1,712