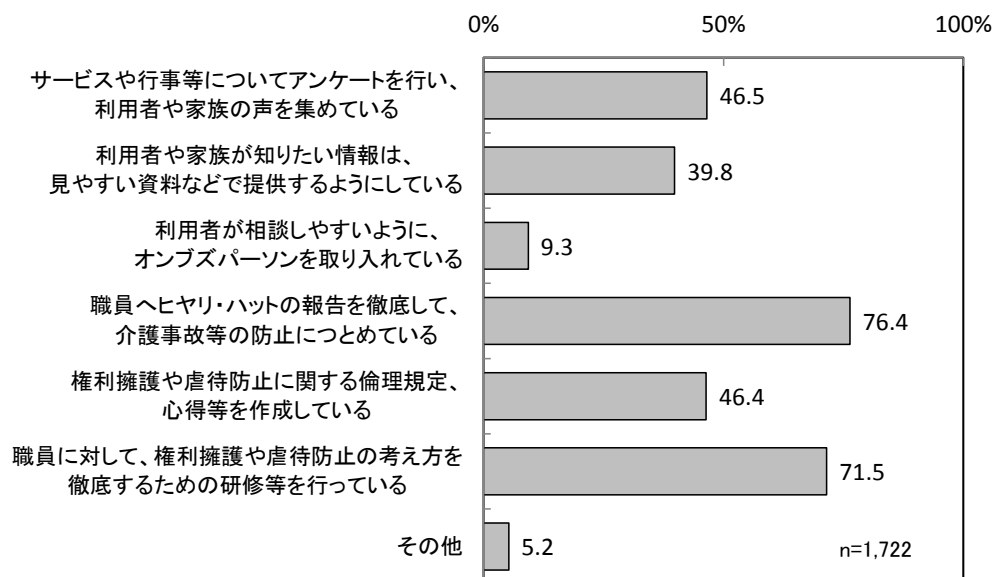


5 苦情を生まないための取り組み

(1) 安心してサービスを利用してもらうための取り組み(複数回答)

安心してサービスを利用してもらうために取り組んでいることを聞いたところ、「職員ヘヒヤリ・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」が76.4%と最も多かった。分野別では、高齢分野では「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」が75.6%、同じく障害分野では72.7%、児童分野では「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」が70.7%だった。

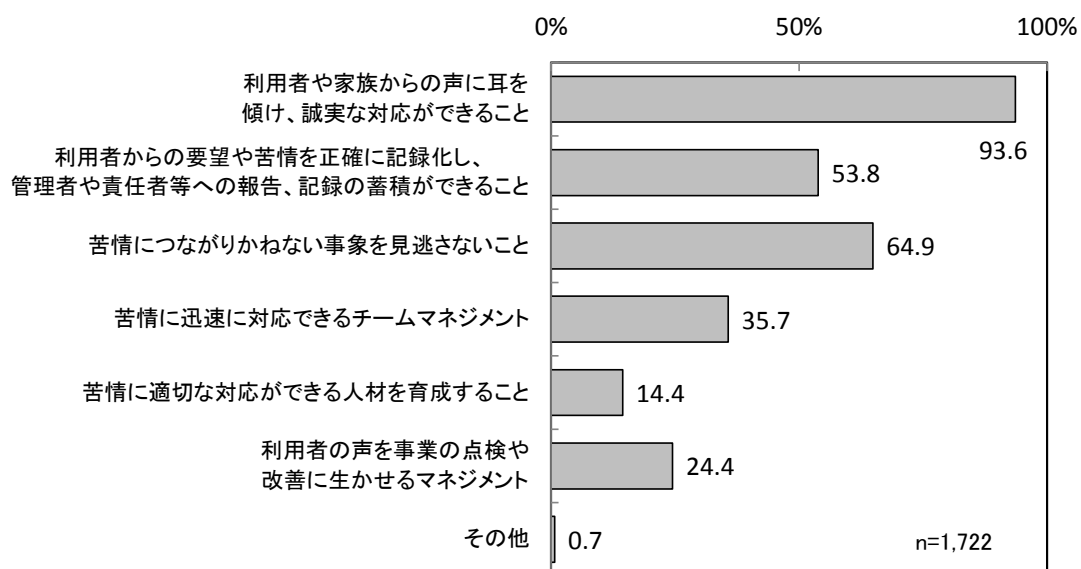


	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
サービスや行事等についてアンケートを行い、利用者や家族の声を集めている	191 43.6%	353 70.7%	254 32.5%	3 75.0%	801 46.5%	753 45.0%
利用者や家族が知りたい情報は、見やすい資料などで提供するようにしている	149 34.0%	281 56.3%	254 32.5%	1 25.0%	685 39.8%	650 38.8%
利用者が相談しやすいように、オンブズパーソンを取り入れている	25 5.7%	39 7.8%	96 12.3%	0 0.0%	160 9.3%	164 9.8%
職員ヘヒヤリ・ハットの報告を徹底して、介護事故等の防止につとめている	383 87.4%	341 68.3%	590 75.5%	1 25.0%	1,315 76.4%	1,274 76.1%
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	247 56.4%	216 43.3%	335 42.9%	1 25.0%	799 46.4%	756 45.2%
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	331 75.6%	331 66.3%	568 72.7%	1 25.0%	1,231 71.5%	1,079 64.5%
その他	16 3.7%	26 5.2%	48 6.1%	0 0.0%	90 5.2%	92 5.5%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,674 100.0%

「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、小さなトラブルでも会議で検討などの方法で、日頃から利用者との信頼関係を築いているとの意見であった。

(2) 苦情解決の担当者として求められること(複数回答)

苦情解決の担当者として求められることについて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こと」が 93.6%と最も多かった。ついで、「苦情につながりかねない事象を見逃さないこと」が 64.9%、「利用者からの要望や苦情を正確に記録化し、管理者や責任者等への報告、記録の蓄積ができること」が 53.8%、「苦情に迅速に対応できるチームマネジメント」が 35.7%であった。



	高齢	児童	障害	その他	合計	2016
利用者や家族からの声に耳を傾け、誠実な対応ができること	409 93.4%	467 93.6%	732 93.7%	4 100.0%	1,612 93.6%	1,547 91.8%
利用者からの要望や苦情を正確に記録化し、管理者や責任者等への報告、記録の蓄積ができること	246 56.2%	258 51.7%	422 54.0%	1 25.0%	927 53.8%	770 45.7%
苦情につながりかねない事象を見逃さないこと	283 64.6%	329 65.9%	503 64.4%	2 50.0%	1,117 64.9%	983 58.3%
苦情に迅速に対応できるチームマネジメント	160 36.5%	186 37.3%	268 34.3%	1 25.0%	615 35.7%	842 49.9%
苦情に適切な対応ができる人材を育成すること	55 12.6%	69 13.8%	121 15.5%	3 75.0%	248 14.4%	402 23.8%
利用者の声を事業の点検や改善に生かせるマネジメント	104 23.7%	131 26.3%	185 23.7%	1 25.0%	421 24.4%	555 32.9%
その他	3 0.7%	2 0.4%	7 0.9%	0 0.0%	12 0.7%	20 1.2%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%	1,686 100.0%