

利用者・ご家族との円滑な コミュニケーションの向上を目指して

- フィードバックノートの活用 -

介護老人保健施設 若松苑デイサービス
具志堅早恵子（介護）
長浜有樹 （介護）
比嘉直樹 （OT）

【はじめに】

利用者を支える私たちデイサービス職員にとって、様々なニーズに基づいた質の高いサービスの提供とともに、介護者の介護負担の軽減にも対応しなければなりません。しかし、日々の業務に追われ、要望やクレームの収集が不十分であったり、また上司へ口頭やメモ書きによる報告であった為、迅速な対応ができないばかりか、再要望によって初めて対応する事がしばしばあった。そこで、顧客満足度の向上を図る一つのツールとして 2006 年 3 月に認証を取得した ISO9001 の「フィードバックノート」を活用した結果、様々な要望等の対応が可能になってきた現状を報告する。

【フィードバックノート】

送迎時や電話等で受けた利用者・ご家族様からの要望、クレーム、賞賛、お礼等及びその対応した内容を記載するノートのこと。

【事例紹介】

*** 受付者 :** (介護) *** 対応者 :** (部署長)
*** 種別 :** クレーム ・ご主人様より朝の迎え時 (9:00~9:15 迎え) 9:05 にお迎えしたが、本人 (利用者様) 9:00 前から外で待っているのを迎えるのが遅いとクレームあり。
対応した内容 : 苑着後、部署長に報告。部署長はご家族に連絡し、契約時に了承を得ていた 9:00~9:15 予定着時間の説明を、再度丁寧に説明したところ理解頂けて承諾された。

*** 受付者 :** (介護) *** 対応者 :** (部署長)
*** 種別 :** 要望 ・朝の迎え時に「本日ナイトまでお願いしたいのですが?」と要望あり。

対応した内容 : 苑着後部署長に報告。部署長はナイト勤務職員の調整実施した後、ご家族に了解の連絡をした。午後 14:00 家族よりナイトキャンセルの連絡あり。通常送りした。

*** 受付者 :** (介護) *** 対応者 :** (看護)

*** 種別 :** 要望 ・ご家族より「K・T様は昨日ほとんど寝て無くて、私も疲れているから朝食 (胃ろう) と朝薬をデイサービスでお願いします。」と依頼あり。

対応した内容 : 苑着後、看護師に報告。10 時、朝食と朝薬を投与した。通常 11 時半の昼食を 13 時に実施した。

【考察】

今までは決まった手順が無くメモ書きや口頭での方法で対応していた為、対策が職員全員に周知できずに再要望につながっていた。そこで、フィードバックノートを使用することで、要望内容と対応内容を確認し、職員が情報を共有することが出来、以前に比べ対応がスムーズになった。他にもお礼や賞賛等を記載する事ができるため、職員のモチベーションの維持・向上に繋がっていると考えられる。一つ一つの要望を真摯に受け止めて考えていくことが重要と考えられる。

【おわりに】

今後、今まで出た要望等のデータを種類別に分け、事例の多かった項目を細かに分析し、クレームになる前の予防策を検討していきたい。又、本人やご家族とのコミュニケーションを図る為に、フィードバックノートを日々活用し、満足度向上に活かしていきたい。

