

平成29年度下半期 苦情相談概要

(1) 事業別件数

	特養 東館	特養 西館	短期入所	通所介護	認知症通所	居宅支援	訪問介護
件数	0	0	1	1	0	0	0
比率	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%

	定期巡回	地域包括	重心	小規模特養	看護小規模多機能	その他	計
件数	0	0	0	1	0	0	3
比率	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	100%

(2) 相談者内訳

	本人	配偶者	親子	その他の家族	その他	計
件数	0	1	1	0	1	3
比率	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	100%

(3) 相談者の要望(重複要望有)

	改めてほしい	調査してほしい	回答が欲しい	教えてほしい	その他	計
件数	3	0	0	0	1	4
比率	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	100%

(4) 想定原因(重複原因有)

	職員の態度・対応	説明・情報不足	サービスの質	サービスの量	被害・損害	その他	計
件数	2	1	0	0	0	0	3
比率	66.6%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%

(5) 苦情相談への対応(一例)

事業所	通所介護	相談者	妻
苦情・要望の内容	送迎時、通常階段昇降を3人介助で行うところを2人で行い、バランスを崩しかけた。今後このようなことがあれば不安で利用を躊躇する。		
想定原因	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に発生した送迎漏れにより、本人の車椅子の座席が確保されておらず1人その準備に追われた。その間に2人で介助してしまった。 ・3人で介助を行うことを職員に周知できていなかった。 		
対応	3人体制で介助することを周知徹底する。		