

平成30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	1	2	0	2	0	1	0
比率	11.1%	22.2%	0.0%	22.2%	0.0%	11.1%	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	1	0	0	1	1	9
比率	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	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	3	1	5	0	0	9
比率	33.3%	11.1%	55.6%	0.0%	0.0%	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	5	2	2	2	2	13
比率	38.5%	15.3%	15.4%	15.4%	15.4%	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	6	5	1	0	0	4	16
比率	37.5%	31.3%	6.3%	0.0%	0.0%	25.0%	100%

(5) 苦情相談への対応(一例)

事業所	特養 東館	相談者	配偶者
苦情・要望の内容	11月だが入浴後、薄手の半袖の衣類を着せられていた。肌着もパッチも薄手の物だった。また入所時に持ってきたはずの冬物の衣類が見当たらない。		
想定原因	<ul style="list-style-type: none"> ・職員に季節に合った衣類を着用していただく配慮が欠けていた。 ・担当職員が衣替えをできていなかった。 ・衣類に名前を記入して持参してほしいことが家族に伝わっていなかった。 ・衣類を預かった職員が名前を記入し忘れた。 		
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・季節に合った衣類を用意することや衣替えの重要性を改めて職員間で共有、認識する。 ・衣類の名前記入は入所時だけではなく機会があれば繰り返し家族に伝える。 ・衣替えチェック表を作成し、進捗状況をリーダー及び副主任が管理する。 		