

## 平成30年度上半期 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	0	0	1	0	0	0
比率	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	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	1	2	0	1	0	0	6
比率	16.7%	33.3%	0.0%	16.7%	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	4	0	2	0	0	6
比率	66.7%	0.0%	33.3%	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	3	1	1	0	2	7
比率	42.9%	14.2%	14.3%	0.0%	28.6%	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	4	1	1	0	0	1	7
比率	57.1%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	100%

### (5) 苦情相談への対応(一例)

事業所	特養 東館	相談者	子の配偶者
苦情・要望の内容	敬老祝賀会の昼食が元の形も分からない流動食のようなおかずが提供された。		
想定原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行事食は「米飯・普通」「粥・刻み食」「ミキサー食」の3種類の食事形態から選択であった。普段粥を提供しているため、副食は普通食を食べられる利用者に「粥・刻み食」を職員が安易に選択した。</li> <li>・行事の準備が遅れ気味で、食事の選択に余裕がなかった。</li> </ul>		
対応	行事の準備は余裕を持って行き、食事の選択も原則利用者本人に選んでもらう。職員が選ぶときは、本人の食べる能力に合わせ、普段以上に食事を楽しめるように選択する。		