

平成29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	2	0	0	0	0
比率	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	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	4
比率	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	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	0	4	0	0	4
比率	0.0%	0.0%	100.0%	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	1	2	4	3	0	10
比率	10.0%	20.0%	40.0%	30.0%	0.0%	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	3	3	0	0	0	0	6
比率	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%

(5) 苦情相談への対応(一例)

事業所	特養 東館	相談者	子
苦情・要望の内容	10時半を過ぎていたが食事キャンセルの電話連絡をした。その後、特に連絡もなく、施設に行っても食事代がかかることを教えてもらえなかった。食事代がかかるのであれば食事を用意すべきだし、施設に来るまでに連絡がほしかった。また、10時半までにキャンセルを伝えたら大丈夫と聞いていたが、今回フロアに行くと10時までと言われた。それも職員間で統一してほしい。		
想定原因	<ul style="list-style-type: none"> ・食事のキャンセルについて職員の認識に相違があった。 ・キャンセルできたかできていないかの返答を家族に連絡できていなかった。 ・家族が来所した際にすぐに説明できていなかった。 ・家族と介護職員が直接電話でのやり取りができていなかった。 		
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・栄養士に食事キャンセル確認表の作成を依頼し、フロアに掲示して周知徹底する。 ・食事に関するキャンセル等、重要な事柄は勝手な判断はせずにリーダー以上の職員に相談する。 ・家族からの連絡は直接フロアにつないでもらうよう日直職員に伝達する。 		