

## 平成28年度上半期 苦情相談概要

### (1) 事業別件数

	特養	短期入所	通所介護	認知症通所	居宅支援	訪問介護
件数	0	2	1	0	0	1
比率	0.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%

	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	1	0	0	0	5
比率	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	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	1	1	2	0	1	5
比率	20.0%	20.0%	40.0%	0.0%	20.0%	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	4	2	1	11
比率	27.3%	9.0%	36.4%	18.2%	9.1%	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	1	2	2	0	0	1	6
比率	16.6%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	16.7%	100%

### (5) 苦情相談への対応(一例)

事業所	訪問介護	相談者	本人
-----	------	-----	----

苦情・要望の内容	ヘルパーの援助内容を他の利用者に話しているのではないか。 万一、話しているのであれば援助内容だけではなく、自分の個人的な病気や家族のことなども言われているのではないかと疑ってしまう。
想定原因	今まで訪問したことのある職員に確認したがそのような事実はない。 しかし個人情報保護に対する各職員の認識と対応の甘さがあったことは否定できない。
対応	個人情報の取扱いについて再度職員全員で確認する。 利用者の援助の情報を共有する際は細心の注意を払い、外部に漏れないような状況の中で行う。 自分たちが知り得た利用者の情報は必要時以外は絶対に口にしない。