

平成28年度下半期 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	0	0	0	0
比率	0.0%	100.0%	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	0	0	0	2
比率	0.0%	0.0%	0.0%	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	0	0	1	0	1	2
比率	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	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	0	1	2	2	0	5
比率	0.0%	20.0%	40.0%	40.0%	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	0	1	0	0	0	1	2
比率	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100%

(5)苦情相談への対応(一例)

事業所	短期入所	相談者	子
苦情・要望の内容	ショートステイ利用のために持参した保険証が見当たらない。送迎の際どこに置いたのか教えて欲しい。		
想定原因	面談、契約の際に直接、家族との顔合わせがかなわず、初回利用の日を迎えた。本人に認知症があり、鍵や貴重品の取扱いについて十分に家族と確認ができていなかった。		
対応	貴重品や自宅の鍵についての取扱いを家族と細かく取り決め、今後共通の決まり事として守っていく。		