

2022年度 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	0	0	1	0	0	1	1
比率	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%

	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	3	3	0	0	0	1	10
比率	30.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	100%

(2)相談者内訳

	本人	配偶者	親・子	事業者	市町村	その他	計
件数	3	0	2	1	0	4	10
比率	30.0%	0.0%	20.0%	10.0%	0.0%	40.0%	100%

(3)相談者の要望(重複要望有)

	改善してほしい	調査してほしい	教えてほしい	回答してほしい	話を聞いてほしい	弁償してほしい	その他	計
件数	8	1	0	2	0	0	1	12
比率	66.7%	8.3%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	8.3%	100.0%

(4)想定原因(重複原因有)

	説明・情報不足	職員の態度・対応	サービス内容	サービス量	管理体制	権利侵害	その他	計
件数	4	5	0	0	1	2	2	14
比率	28.5%	35.7%	0.0%	0.0%	7.1%	14.3%	14.3%	100%

(5)苦情相談への対応(一例)

事業所	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	申立人	その他
-----	------------------	-----	-----

苦情・要望の内容	敷地内にふじの里の車が停まっているのをたびたび見かける。私有地なのでやめてほしい。
想定原因	当該駐車場所は利用者宅の向かいの空き地で、同法人の居宅介護支援事業所のケアマネジャーより、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の訪問時に「駐車可能」と申し送られていた。ケアマネジャーは地域包括支援センター職員から「駐車可能」と聞いていたが、いつ・誰に許可を得たのか不明であった。 空き地には「関係者以外駐車禁止」の看板があるため、駐車可否について、あらためて確認を取ることとし、職員には空き地に駐車しないよう伝達していたが、苦情受付時は、訪問した職員が、空き地の代わりとして指示された駐車場所がわからず、当該空き地に駐車していた。
対応	・訪問介護の援助に入る際の駐車場所については、ケアマネジャー任せの情報ではなく、訪問介護事業所として責任を持って確認する。 ・指示された場所がわからなかった時は、電話で確認することとし、自己判断で対応を変更しない。