

2021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	0	3	0	0	3
比率	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%	30.0%

	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	0	0	1	1	1	10
比率	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	10.0%	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	3	2	2	1	2	10
比率	30.0%	20.0%	20.0%	10.0%	20.0%	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	その他	計
件数	9	1		1	1	12
比率	75.0%	8.3%	0.0%	8.3%	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	サービスの質	サービスの量	被害・損害	その他	計
件数	2	5	0	0	1	3	11
比率	18.1%	45.5%	0.0%	0.0%	9.1%	27.3%	100%

(5)苦情相談への対応(一例)

事業所	訪問介護	申立人	不明(近隣住民と思われる)
------------	------	------------	---------------

苦情・要望の内容	済生会兵庫県病院に「済生会病院の職員が、朝8時ごろ車に積んだゴミを出しに来ている」と苦情の電話があった。
想定原因	毎週金曜日に訪問介護でゴミ出しの援助に入っていることについての苦情と思われる。 利用者自宅からゴミステーションまで距離があるため、利用者から「ゴミ袋が重くてたいへんだし、家の前に長時間車を停めてほしくないから」と言われて、事業所の車にゴミを乗せて利用者宅からゴミステーションまで運んでいた。
対応	車を使用するのゴミ出しの援助が、近隣住民からどのように見えるかという配慮に欠けていた。 他の利用者の援助でも、ゴミ出しには車を使用しないよう、あらためてヘルパーに伝達した。 「自宅前に長時間車を停めてほしくない」と言われる利用者には、原則歩いてゴミ出しすることを説明し、理解を求める。