

2023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	1	0	2	0	0	1	1
比率	9.1%	0.0%	18.2%	0.0%	0.0%	9.1%	9.1%

	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	2	2	0	0	2	0	11
比率	18.2%	18.2%	0.0%	0.0%	18.1%	0.0%	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	4	1	4	1	0	1	11
比率	36.4%	9.1%	36.4%	9.1%	0.0%	9.1%	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	1	3	1	1	2	17
比率	47.1%	5.9%	5.9%	17.6%	5.9%	5.9%	11.8%	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	6	10	3	0	2	0	0	21
比率	28.5%	47.6%	14.3%	0.0%	9.5%	0.0%	0.0%	100%

(5)苦情相談への対応(一例)

事業所	看護小規模多機能型居宅介護	申立人	その他
苦情・要望の内容	公用車が駐車してはいけないところに停めていると電話があった。一方通行の道路に反対向きに駐車しているので逆走してきたのではないかと訴えであった。		
想定原因	近隣のサービス付き高齢者向け住宅に訪問した際に駐車場が満車であったため、施設職員に確認のうえ指示のあった場所に駐車した。駐車した向きが一方通行の逆向きであったが、帰りは方向転換して施設に戻った。		
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の駐車場を探す。 ・指定された場所であっても交通ルールに則っているのか考えるとともに、職員としての自覚を持って行動する。 		