

## 2020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	0	0	1	6
比率	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	27.3%

	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	8	1	0	3	0	22
比率	13.6%	36.4%	4.5%	0.0%	13.6%	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	9	2	7	0	3	21
比率	42.9%	9.5%	33.3%	0.0%	14.3%	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	15	1	2	0	6	24
比率	62.5%	4.2%	8.3%	0.0%	25.0%	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	15	17	2	0	0	5	39
比率	38.4%	43.6%	5.1%	0.0%	0.0%	12.8%	100%

### (5)苦情相談への対応(一例)

<b>事業所</b>	定期巡回随時対応型訪問介護看護	<b>相談者</b>	利用者及びその家族
------------	-----------------	------------	-----------

苦情・要望の内容	夜間に訪問援助に来た職員が、タバコの匂いが強かった。自分はタバコアレルギーなので、職員が帰った後も窓を開けていたが、咳が止まらず苦しかった。これから夜間訪問時喫煙する場合は、援助をキャンセルしてほしい。
想定原因	訪問時の身だしなみについて、意識が十分ではなかった。
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該介護士に介護課長から苦情の内容を伝え、指導を行った。</li> <li>・利用者及び家族には身だしなみに十分注意したうえで訪問することを伝え、了承を得た。</li> </ul>