

## 苦情解決等の状況

### 1) 苦情受付期間

平成31年4月1日～令和2年3月31日

### 2) 苦情受付件数

年度	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度
件数	2件	7件	6件	4件	2件	5件

(2件の事業別内訳)

複合施設 全体	特養 (入所)	特養 (短期)	通所介護	居宅介護 支援	地域包括 支援	障害支援	その他
	1件					1件	

### 3) 苦情申出人の状況

	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度
ご利用者本人	1件	2件	3件	2件	2件	1件
ご家族・身元引受人	1件	4件	3件	1件	件	3件
第三者(介護支援専門員等)	件	1件	件	1件	件	1件

### 4) 苦情の内容

No.1	内容	ショートステイ利用に関する意見:①私用物の施設での管理方法について知りたい、②送迎時の対応を改善してほしい、③施設での介助方法について確認してほしい(障害部門)
	原因	管理体制や職員の対応不備、情報共有方法の行き違い等によりご家族に不信感を抱かせてしまった
	対応	管理体制や対応に不備があった部分について謝罪するとともに、施設利用時の介助や対応方法についてはより詳細な情報を書面で提示し、ご家族と共有した。
	結果	申出人よりご理解をいただいた。
No.2	内容	コール対応について:職員を呼ぶためにコールボタンを押したが何の返答もなく切られてしまった。その後、職員が部屋に来るまでに10分程かかり、待たせるのであれば一言欲しかった。コール対応について改善してほしい。(特養部門)
	原因	職員の接遇(説明不足や態度):コールが鳴った時、職員は他利用者の介助のため、すぐに申出人のところに駆けつけることができなかった。その際、申出人に対し対応が遅れてしまう旨を説明すべきところを怠ってしまった。また、職員間の連携も不足していた。
	対応	謝罪とともに今回の意見について当該部署に限らず、施設全体で共有し、改善していくことを申出人に説明する。
	結果	申出人よりご理解をいただいた。

### 5) 意見箱への投稿

・正面玄関ロビーに設置してある意見箱に投函された意見:1件

内容: 食事に出るパンの耳が固くて食べづらい。美味しくいただけるよう腕をふるっていただきたい。
---