

苦情・意見要望等報告（平成20年度受付分）

苦情件数6件

区分	件数	主訴の概要	対応の概要
連絡調整不足	2件	入浴希望日以外の日に、入浴ではなくシャワーのみだった。	ご家族と看護師で原因、今後の対応について話し合い、再発防止に努めることを伝える。
		行事の際の会場整備が不十分で、後方で放置され楽しめなかった。	行事の際の職員配置の見直しを行う。 外来者への対応について事前に確認する。
個人情報管理	2件	短期入所の予約受付の際、希望日に利用が決定している利用者の名前を漏らした。	個人情報の扱いへの認識が甘く、迷惑を掛けたことを謝罪。事務職員に個人情報管理の徹底を図る。
		職員が利用者家族の個人情報を口外している。	該当職員に注意を促す。
職員の対応	1件	通所にいる間、一度も排尿確認をしていなかった。	職員の意思疎通不足、連絡ミスがあったことを確認。排尿板の記入漏れがないように注意を促す。
その他	1件	行事の際の協力に対して、報告や礼状がなかった。	行事の引き継ぎを確実にする。参加者に報告すること、お礼の担当者を決める。

意見・要望件数3件（1回の受付につき1件とする）

区分	件数	主訴の概要	対応の概要
連絡調整	1件	永久歯が抜けた場合、連絡をくれると思っていたが、連絡がない。抜けた歯が欲しいが、なくなった。	抜けた歯は乳歯であったことを伝える。抜けた歯の管理方法を見直し、今まで以上に家族の希望に配慮する。
職員の対応	1件	通所からの帰宅後、家に帰ってから落ち着かず不穏になってしまった。	カンファレンスなどの場面で、利用者理解、対応方法については話し合う機会を持つ。
その他	1件	短期入所時、特定のゾーンでは食事が食べられないことが多い。	調査の結果、ゾーンごとで食事摂取量を分析し、大差がないことがわかったためそのことを説明。

●過去の苦情・要望受付件数

年度	件数
平成17年度	8件
平成18年度	15件
平成19年度	20件
平成20年度	9件（うち苦情 6件）

※平成19年度までは、苦情と意見・要望を区別していない。