苦情解決およびアンケート調査

1．苦情解決状況

1）苦情受付期間

平成25年4月1日～平成26年3月31日

2）苦情受付件数

年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	20年度
件数	6件	10件	14件	22件	10件	27件

（9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	居宅支援	地域包括	障害支援	その他
	3		1	1		1	

3）苦情申出人の状況

	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	20年度
ご利用者本人	2件	6件	5件	12件	7件	14件
ご家族・身元引受人	3件	3件	6件	8件	3件	7件
第三者（介護支援専門員等）	1件	1件	3件	2件	0件	6件

4）苦情の内容

①サービスの内容（量・質）に関すること	2件	○コール対応に関すること　○医療的処置に関すること
②説明不足・情報提供に関すること	3件	○相談援助場面における家族への説明やコミュニケーションの不足に関すること（2件）　○退院調整に関すること
③職員の接遇（言葉使い・態度に関すること）	1件	○自宅送迎時での職員の言動に関すること
④権利侵害（プライバシー等）に関すること	－	
⑤個人の嗜好・選択に関すること	－	
⑥その他	－	

5）苦情受付の結果

それぞれの苦情・意見・要望等を真摯に受けとめ、職員間で共有し、都度改善に向けた取り組みを行った。

2．アンケートによる意見聴取

1）調査名　サービス改善のためのアンケート調査
2）実施年月日　平成25年12月9日～平成26年1月10日
3）調査対象者　平成25年12月1日現在で当施設サービスを利用するご利用者様・ご家族様ならびに関係事業者（合計540通）
4）回答（回収）率　57．9％（313通）
5）意見数　総数108件
6）結果の公表　「広報しおさい第40号」ならびに本ホームページ上に掲載