

【2015（平成27）年度 ご意見・ご指摘】

- 業務ミス・ご意見・ご指摘 内容別 （平成27年4月～平成28年3月）

	ミス	連絡、報告	り違え	忘れ物、取	て	容に關し	ケアの内	契約等	介護保険、	請求関係	その他	合計
特養	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
ショート	2	12	2	0	1	2	0	0	1	2	0	19
デイ玉樹	8	22	8	0	1	8	0	0	1	3	0	42
じゅげむ	8	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	11
その他	3	1	0	3	7	0	3	7	0	0	0	14
合計	21	36	17	3	9	5	91					

- ご意見・ご指摘 レベル4以上 （主任・相談員レベルでの解決が難しいケース）

受付日	区分	申出者	内容	対応
7月10日	特養	ご家族	痰の量が多いと話していたのに、居室のドアは閉まったままである事について説明を求められる。	施設長、相談員より、居室のドアを閉めている理由を説明し、謝罪。ご理解をいただく。
8月25日	特養	ご本人	職員Aの言葉使い・ケアの対応について不満の訴え。	本部長、介護主任により、職員Aへ状況確認を行う。ご本人へ謝罪する。
8月25日	特養	職員	職員Aの入居者様に対しての不適切な発言についての報告。	本部長、介護主任により、職員Aへ状況確認を行う。ご本人へ謝罪する。