

平成29年 3 月 31 日現在の報告は下記の通りです。

通所介護事業所 三和荘（平成28年度苦情・要望・意見件数）

苦情・要望 など	件数	苦情・要望・意見 検討会議開催数	第三者委員会 への申し出・報告	計	口頭回答 個人及び家族	文書回答 個人及び全員
苦情	7	7	0	7	0	7
要望	12	12	0	12	12	0
意見	0	0	0	0	0	0
計	19	19	0	19	12	7

#### 《 文 書 回 答 例 》

##### ※ 苦情の内容

- 1、 朝送迎時に「時間になっても迎えに来ない」と家族様から施設へ電話がありました。
- 2、 外出行事の際「買物に立ち寄ったとき引率の職員が男性だったので日用品や下着を買いにくい。」と女性利用者様から苦情がありました。

##### ※ 回答内容

- 1、送迎時に道が渋滞していたり、他の利用者様宅で支度ができていなかった場合には到着時間が遅くなる場合があることを家族様に説明しました。また、そういった場合には送迎職員が施設へ連絡し、施設から家族様へ送迎時間が遅くなることを連絡します。
- 2、外出の際の排泄対応などは同姓介護で対応しているので今回のように買物の際などにも事前に購入したいものを聞いておき日用品や下着などを購入したい利用者様には同姓介護で対応をします。