

(4) 相談

・家族との面談やサービス担当者会議の開催実績

件数	内容
28件	<ul style="list-style-type: none"> ・食事量の低下や状態変化をきっかけに、多職種で現状を判断した上で個々の状態や家族の状況に合わせ会議を行った（複数回） ・対応決定後も家族の状況に応じ意向の再確認をするなど、家族の気持ちに寄り添った対応を行っている ・家族と医師の面談の機会を持ち、より家族の理解と安心に繋がっている。

・入所者の苦情及び要望

	苦情	要望
件数	1件	1件
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ショートステイ利用中の介護状況について ・ショートステイ利用中に発生した事故について再度詳細を伺いたい <p>適時サービス向上委員会を開催し、解決までの適切な対応等を協議した上で対応し、解決困難ケースとなるまでには至っていない。</p>	

※第三者委員の関与… 毎月及び行事や家族総会ごとに訪問し、入所者・家族の声をくみ取りサービス改善に繋げている。
訪問時には、入所者の様子や改善に取り組んでいる事項等の報告を行い、助言を得ている。

・その他入所者家族との連絡調整 平成31年3月31日現在

連絡調整延べ件数	約 34 件
主な内容	<ul style="list-style-type: none"> ・申請等に関する問い合わせ及び調整 ・家族や医療機関との入院中の状態確認及び調整 ・連絡先の再確認や金銭管理及び支払いに関する調整

・入所相談 平成31年3月31日現在 (件)

総申し込み件数	年度内の申し込み件数	随時の相談件数 (待機状況の確認、 近況報告等)
611	145 (月平均 12件)	45

・介護度別待機者 平成31年3月31日現在 (人)

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	不明
36	84	178	161	142	10