

平成25年度要求・主張（苦情）受付内容

| NO. 1 平成25年4月1日<br>発生場所：第1ティッシュセンター 受付方法：電話対応   |  |
|---|--|
| 申出内容及び対処方法  | 課題及び改善策  |
| <p>◆電話で迎えるの予定時刻を確認した際、初めて対応する職員であったが、自己紹介や挨拶がなかった。</p> <p>→送り時に自宅訪問して、介護者と面談し、謝罪させていただきました。</p> | <p>◆基本的な挨拶の徹底</p> <p>→電話対応に限らず、基本的な挨拶の徹底を事業所ミーティングで周知しました。</p> |

| NO. 2 平成25年4月5日<br>発生場所：施設 受付方法：意見箱   |   |
|---|---|
| 申出内容及び対処方法  | 課題及び改善策   |
| <p>◆食事時にオシボリが付いているが、実際に手を拭くことを指導してほしい。</p> <p>→匿名のため、受付書をもとに管理者と対応について協議しました。</p> | <p>◆日常的な衛生管理</p> <p>→日常の衛生意識の徹底を図るため、食前の手指衛生が適切に行えているかを確認し、行えていない場合には職員に注意を促し、意識化を図っています。</p> |

| NO. 3 平成25年4月12日<br>発生場所：第2ティッシュセンター 受付方法：電話   |   |
|--|---|
| 申出内容及び対処方法   | 課題及び改善策   |
| <p>◆朝着用した衣類のまま帰宅したが、入浴後の着替えはしていないのか。</p> <p>→管理者よりご家族への謝罪と、連携ミスにより入浴後の交換（着替え）間違いがあったことを事実説明させていただきました。</p> | <p>◆報告・連絡の徹底</p> <p>→ミーティングで改善案を協議し、あらためて役割とチェック体制を明確にしました。</p> |

| NO. 4 平成24年4月26日<br>発生場所：居宅 受付方法：電話  |   |
|--|---|
| 申出内容及び対処方法   | 課題及び改善策   |
| <p>◆先日の訪問時、新しい担当（新人）に左の耳元で大きな声で話しをされたら耳鳴りが止まらなくなって困った。</p> <p>→自宅を訪問して謝罪後、受診の支援をさせていただきたい旨をお伝えし、耳鼻科受診の支援をさせていただきました。（担当変更の要望はありませんでした）</p> | <p>◆相談援助の姿勢</p> <p>→新人の教育に関して、日常的な相談の体制を整備し、事業所職員全員で支援していくことで、相談援助の姿勢を身につけていくこととしました。</p> <p>→事業所内研修を行い、「初回面談の目的・留意点」を確認しました。</p> |

| NO. 5 平成25年4月29日   |  |
|--|--|
| 発生場所：第2デｲｯﾁﾝｸﾞｽﾞﾝﾀｰ 受付方法：電話  |  |
| 申出内容及び対処方法   | 課題及び改善策  |
| <p>◆送りの時間が過ぎても帰宅していないが、どうなっているのか。</p> <p>→連絡を受け、遅れている旨を管理者より謝罪させていただきました。<br/>→自宅到着後、送迎職員より謝罪させていただきました。</p> | <p>◆送迎時の連絡方法</p> <p>→送迎時の連絡体制（系統図）を見直しました。<br/>→送迎時間の変更等は確実に連絡を徹底するよう周知しました。</p> |

| NO. 6 平成25年5月8日  |   |
|--|---|
| 発生場所：ほのぼのランチ 受付方法：電話   |   |
| 申出内容及び対処方法   | 課題及び改善策   |
| <p>◆本日配達されたお弁当に味噌汁がついていない。</p> <p>→申し出を受け、付け忘れがあったことを謝罪させていただいた上で、お届けについて申し出るも不要とのお言葉をいただきました。<br/>→次回配達時に、お詫び状とともに果物をプラス一品添えさせていただきました。</p> | <p>◆チェック体制</p> <p>→配膳ミスの防止策（チック体制）はすでにルール化されていましたが、再確認して注意喚起を図りました。また日常的に安全ミーティングを開催し、意識の継続に努めています。</p> |

| NO. 7 平成25年6月24日   |  |
|--|--|
| 発生場所：訪問介護 受付方法：電話  |  |
| 申出内容及び対処方法   | 課題及び改善策  |
| <p>◆昨日訪問したヘルパーに「家の中にももらわないとサービスが提供できない」と言われたことで体調が悪くなった。</p> <p>◆ご親族より、今後この職員の訪問は遠慮してほしいとの希望がある。</p> <p>→ご親族より連絡をいただき、ご自宅を訪問して、不適切な言動をお詫びさせていただきました。（ご本人よりヘルパーは変更しなくていいとの回答をいただきました）</p> | <p>◆ご利用者に対する言動について<br/>◆ご利用者不在時の対応について</p> <p>→ミーティング、個人面談を通して、ご利用者に対する基本的な姿勢を確認し、意思統一を図りました。<br/>→新規契約の段階で、確実に不在時の対応を説明し、同意を得るため、重要事項説明書の内容を見直しました。</p> |