

平成27年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 平成27年4月14日 発生場所：ショートステイ 受付方法：ケアマネ訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆気温に応じた衣類の配慮をしてほしい</p> <p>→改めての謝罪の連絡はいらぬとの希望があり、担当ケアマネに改善の内容を伝えさせていただきました。</p>	<p>◆ご利用者への配慮・気づき(利用者本位)</p> <p>→身なりのみならず、環境や健康管理等、生活全般に及ぶご利用者への配慮や気づきを養える人材育成の必要性について確認し、日常業務の中で伝え合うことを周知しました。</p>

NO. 2 平成27年4月16日 発生場所：地域包括・居宅 受付方法：地域包括(訪問時)・居宅(電話)	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆担当する介護支援専門員について事前に希望を出したが希望にそわなかった。</p> <p>→謝罪した上で、再度意向を確認し、担当する介護支援専門員を変更させていただきました。</p> <p>◆電話対応（発言）に不適切な部分があり、依頼するのが不安になった。</p> <p>→自宅訪問して謝罪させていただきました。</p>	<p>◆専門職としての倫理観、基本姿勢</p> <p>→相談援助における基本姿勢・電話対応について事業所内研修を行い職員の育成を図っています。</p>

NO. 3 平成27年5月21日 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>◆個人情報を取扱う対応として適切ではないと思われる点があった。</p> <p>→謝罪の上、申し出内容を改善する旨を伝えさせていただきました。</p>	<p>◆個人情報を取扱う専門職としての姿勢</p> <p>→個人情報の取扱いに関わる手順の標準化ならびに専門職としての責任について共有化を図りました。</p>

NO. 4 平成27年5月29日 発生場所：施設 受付方法：その他(口頭)	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆義母の体調について職員に報告したが、対応に不安を感じるような返答が返ってきた。</p> <p>→謝罪とともに、体調について現況報告をさせていただきました。</p>	<p>◆専門職としての基本的な対応</p> <p>◆伝え方</p> <p>→職員の言葉、行動について協議し、改善事項をチェックリストにまとめ意識改善を図りました。</p>

NO. 5 平成27年6月3日 発生場所：ショートステイ 受付方法：訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆契約時の説明内容が不十分で、事故（怪我）が起り得るものと受け止めた。</p> <p>→契約時の説明が不十分であった旨を伝え、謝罪させていただきました。</p>	<p>◆説明の方法（伝え方）</p> <p>→ご家族に不安なく伝わる説明方法について窓口担当間でロールプレイを定期的に行い、学習を重ねていくこととしました。</p>

NO. 6 平成27年6月4日 発生場所：ショートステイ 受付方法：来所	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆職員同士できちんと情報伝達がされてなく不安を感じた。</p> <p>→不安な思いをさせてしまった事実を謝罪させていただきました。</p>	<p>◆情報伝達と情報の共有 ◆決められたルールの徹底</p> <p>→確実な情報伝達と共有ができる方法について見直しを行いました。</p>

NO. 7 平成27年6月12日 発生場所：施設 受付方法：サービス利用時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆職員に介助を依頼したが、すぐに対応してもらえなかった。</p> <p>→管理者が直接対応し、改善に取り組むことを約束させていただきました。</p>	<p>◆専門職としての基本的な姿勢（対応と言動）</p> <p>→要望内容を受け（5月にも職員の言動に対しての要望があったことを受け）、日常の対応や言動について職員全員で確認し、改善事項をチェックリストにまとめ、指導を行いました。</p>

NO. 8 平成27年8月21日 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>◆サービス利用の依頼をしたが、本日利用できなかった。</p> <p>→サービス提供されなかった事実を確認し、事実説明とともに謝罪させていただきました。</p>	<p>◆適切な情報伝達と共有（決め事の遵守）</p> <p>→サービス調整時の手順を事業所職員全員で再確認するとともに、あらたに利用予定変更時の確認方法（事業所間双方での確認方法）について見直しを行いました。</p>

NO. 9 平成27年8月26日 発生場所：ショートステイ 受付方法：訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆事故に対する謝罪と説明が納得のいく対応ではなかった。</p> <p>→施設長がご家族と面談し、謝罪の上で今後の対応について相談させていただきました。</p>	<p>◆説明責任と謝罪の方法</p> <p>→全職員を召集し、事故予防の方策を確認するとともに、一方的な謝罪にならないよう、家庭状況や心情に寄り添った謝罪、説明を行うことについて窓口間で再確認しました。</p>

NO. 10 平成27年9月21日 発生場所：第1デイサービスセンター 受付方法：口頭・電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆送迎車の運転方法について指導してもらいたい。</p> <p>→申し出を受け、施設長より謝罪と職員への指導の確認をさせていただきました。</p>	<p>◆安全運転</p> <p>→運転ルールの確認ならびに特に危険と考えられる箇所での留意事項について確認しました。</p>

NO. 11 平成27年9月22日 発生場所：施設 受付方法：来所	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆トイレ使用時にカーテンを開けられた。</p> <p>→その場で当事者が謝罪し、あらためて責任者より謝罪の連絡を行わせていただきました。</p>	<p>◆常識的な配慮</p> <p>→各階フロアで、全職員に対して入退室時の当たり前の行為を体質化するための周知を図りました。</p>

NO. 12 平成27年9月30日 発生場所：ふれあいランチ 受付方法：訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆お弁当の中身に不足があった。</p> <p>→謝罪し、すぐにお届けさせていただきました。</p>	<p>◆確認の工程</p> <p>→盛り付けから完了までの確認作業工程について見直しを行いました。</p>

NO. 13 平成27年9月30日

発生場所：第2階サービスセンター 受付方法：サービス利用時

申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆昼食（副菜）に異物が混入していた。</p> <p>→謝罪し、すぐに代替品と交換させていただきました。</p>	<p>◆衛生管理</p> <p>→衛生管理マニュアルを徹底することについて、担当職員と一つひとつの工程を再確認しました。</p>