

平成26年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 平成26年4月24日 発生場所：第1デｲｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆利用時に点眼介助がされていないのではないか。 →事実確認を行い、未実施であったことについて管理者より謝罪し、今後の対策について確認させていただきました。	◆個別の援助内容の把握 →個別の援助内容を一覧表にして管理し、実施後の記録とチェック体制の見直しを行いました。

NO. 2 平成26年5月8日 発生場所：第2デｲｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ 受付方法：訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆デイサービス利用日に迎えに来なかったため利用をあきらめた。 →2日後に申し出を受け、管理者、担当ケアマネが自宅訪問し、担当ケアマネの手違いにより利用予定が入っていなかったことについて謝罪させていただきました。	◆報告・連絡（伝達） →利用日の変更や伝達事項については、口頭、電話に加えて、書面での伝達を徹底するよう事業所職員に周知させていただきました。

NO. 3 平成25年5月12日 発生場所：第1デｲｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆通常より血圧が低めの際は再検をお願いしているが、連絡ノートに再検の記録がされていない。血圧が低めだと不安である。 →管理者と看護師にて自宅を訪問し、急遽、デイサービスの看護師以外での対応だったことで連携の不備により再検が行われなかったことを謝罪させていただきました。また、血圧を測定させていただき、正常値であることを報告し、安心していただきました。	◆個別の援助計画 →個別援助計画の見直しを行い、血圧の数値に関わらず、利用時は必ず再検することにより健康状態の把握を徹底するよう周知を図りました。

NO. 4 平成26年5月27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
◆おやつ代金を支払うので、一律でおやつを提供してほしい。 →管理者より、ご本人の好みに合わせて自己選択、自己決定を重視していること、及び代替購入も可能である旨を説明し、即座に対応困難なため、前向きに検討させていただきたくことで納得をいただきました。	◆法人としてのサービスの見直し →おやつ代の徴収によるおやつの提供体制や個別性を重視した提供方法について、継続検討課題とさせていただきます。

NO. 5 平成26年5月27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>◆毎回利用の度に同意書での同意が必要なのか。毎回手間である。</p> <p>→管理者より、手間をおかけしていたことを謝罪させていただくと共に、前向きに検討することをお伝えして納得をいただきました。</p>	<p>◆契約時の説明責任と記録</p> <p>→介護保険上、4日以上の利用時はケアプランを作成し、事前に同意を得ることとされており、説明責任と記録のあり方について、利用者に不利益がない方法について継続検討課題とさせていただいています。</p>

NO. 6 平成26年5月30日 発生場所：第2デｲｰﾋﾞﾝｸﾞｾﾝﾀｰ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆創部の処置のやり方が違う</p> <p>→相談員が自宅を訪問し、状況確認を行い、謝罪させていただきました。</p>	<p>◆情報の把握と共有化</p> <p>→職種間での情報の共有化（確認した介護職員と処置を行う看護師間の情報の共有）を図ることについて確認体制の見直しを行うとともに、事前情報については、第三者が見ても理解できるよう詳細を記録するように周知させていただきました。（今回は個別に処置方法の手順書を作成しました）</p>

NO. 7 平成26年6月2日 発生場所：第1・第2デｲｰﾋﾞﾝｸﾞｾﾝﾀｰ 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>◆週2回の利用時に同じ種類（食材）の主食が提供され、楽しみがなかった。</p> <p>◆デザートバイキングの種類が少なく楽しみがなかった。</p> <p>→献立の類似と選択肢が少なかったことについて謝罪し、今後、メニュー立案に留意する旨を説明させていただきました。</p>	<p>◆献立立案</p> <p>→週単位の献立立案の際に、同じ食材、調理方法が重複しないようにさせていただきました。</p> <p>→バイキングのサイクルと提供方法について見直しをさせていただきました。</p>

NO. 8 平成26年6月8日 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>◆面会時に目やにがついていたため、目やには濡れたタオル等で拭き取っていただきたい。</p> <p>→面会の際に、管理者より謝罪させていただくとともに、対応を徹底することについてお伝えさせていただきました。</p>	<p>◆身だしなみ</p> <p>→ご利用者の身だしなみについて、管理者、フロア責任者で協議し、日常の観察と対応の目的、徹底について職員に周知させていただきました。</p>

NO. 9 平成26年6月9日 発生場所：第2 ^テ 伊 ^ビ センター 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>◆利用料金の引き落とし手続きが済んでいないとの連絡を受けたが、初回利用時に職員に必要書類を渡した可能性があるため確認をお願いしたい。</p> <p>→担当ケアマネがご自宅を訪問し、お預りしていない旨を説明させていただいたうえで、自動払い込み書類をお渡しして、再度手続きの依頼をさせていただきました。</p>	<p>◆初回契約時の対応</p> <p>→初回契約時の説明マニュアルを再確認し、説明内容に漏れがないよう契約時の担当者間で共有しました。</p> <p>→本人、ご家族が保管しておくべき書類をお預りした際は、返却した日を記録するようマニュアル化しました。</p>

NO. 10 平成26年8月28日 発生場所：ショットステイ 受付方法：自宅送り時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆サービス利用中の事故（怪我）に対する報告を受けたが、担当窓口職員の説明内容（報告）に納得ができない。</p> <p>→当該職員の説明に不備があったことについて謝罪するとともに、後日、施設長、管理者、担当ケアマネにて自宅を訪問し、あらためて謝罪させていただきました。</p>	<p>◆事故発生時の対応</p> <p>→苦情（要望）発生後、関係職員を招集して課題と対策について検討し、「事故発生時の検証方法と発生後の対応」ならびに「ご家族への説明方法」について確認をさせていただきました。</p>

NO. 11 平成26年9月18日 発生場所：ふれあいランチ 受付方法：自宅訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆上越市のパンフレットにはおかずのみで申込ができると書いてあるのに、柿崎区では主食+おかずのセットのみしかで申込みができないのはなぜか。申込みの時点で説明はしていただいたが要望として挙げてほしい。</p> <p>→施設長より行政に確認し、結果を報告させていただきました。（委託契約の都合上、今年度中は主食+おかずのセットでの提供しかできないとのこと）</p>	<p>◆契約内容</p> <p>→申込み時点でのご利用者への説明を十分に行うとともに、委託契約の改定について検討し、次年度契約の段階で行政に働きかけることとさせていただきました。</p>

NO. 12 平成26年9月27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>◆面会時にいつも目やにがついていて、その都度拭き取っている。目やにがついたら濡れたタオル等で拭き取っていただきたい。</p> <p>◆本人のロッカー上に飾ってある写真立てが倒れていることが多い。</p> <p>→管理者、相談員にて、その場で謝罪させていただき、協議した対策について、あらためて10/1に報告させていただきました。</p>	<p>◆苦情（要望）内容の共有と改善策の実践</p> <p>→改善策について文章にまとめ、フロア全職員に対応の徹底について周知させていただきました。また、フロアリーダーが中心となり、その後の実施状況を確認させていただいています。</p>