

平成24年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 平成24年4月2日 発生場所：第2デｲｰﾋﾞｽﾝﾀｰ 受付方法：介護支援専門員訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>①ご飯が美味しくない。良いお米を使用してほしい。</p> <p>②接遇は良いが意外と遊ばせてもらえない。</p> <p>→匿名希望のため、後日担当CMに対し、改善策について報告し、ご本人に伝えて頂きました。</p>	<p>①お米の試食と選定 →9月の新米の選定の際は、ご利用者様にも試食していただき選定させて頂く。</p> <p>②余暇活動の充実 →各ご利用者の個別ニーズを確認し、一覧表を作成して、ご利用者のニーズに合わせた余暇活動を提供させて頂くことにしました。</p>

NO. 2 平成24年4月4日 発生場所：第1デｲｰﾋﾞｽﾝﾀｰ 受付方法：帰宅時口頭	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>髭が剃られていないがどうしたのか。</p> <p>→相談員より謝罪させて頂きました。</p>	<p>身体状況の観察と申し送り →ご利用者の身体状況の観察という視点が一番大事であることを踏まえ、同様のことがないように確実に申し送りを行うことをミーティングにて確認させて頂きました。</p>

NO. 3 平成24年4月12日 発生場所：訪問介護 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>ヘルパーが水枕をカバンに入れて持っていったのではないか。</p> <p>→介護者より水枕はないとの報告をいただきました。</p>	<p>誤解を招かない行動 →誤解を招かない行動についてミーティングにて話し合いを行い、徹底することを確認させて頂きました。</p>

NO. 4 平成24年4月17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>ヘルパーの派遣日であるが、まだ来ていないがどうしたのか。</p> <p>→17:00の訪問忘れに気づき、18:00ご自宅に訪問してお詫びし、通常のサービスを提供させて頂きました。</p>	<p>派遣表の確認 →派遣表の確実な確認方法について、改善させて頂きました。</p>

NO. 5 平成24年4月27日 発生場所：第2デイサービスセンター 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
デイサービスの送迎車が大回りをして道路に出てきたため、注意してほしい。 →匿名希望のため、電話で連絡を頂いた際に謝罪させて頂きました。	交通ルールの厳守 →交通ルールを厳守し、デイサービスから町道に出る際はしっかりと一時停止をしてからゆっくりと走行することについて周知徹底を図らせて頂きました。

NO. 6 平成24年5月29日 発生場所：居宅 受付方法：訪問介護サービス提供時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
デイサービス利用変更の説明時の説明の仕方が悪い（電話連絡） →介護者の心情を理解しての配慮が不足しており、ご自宅に訪問し、居宅管理者、通所管理者、担当介護支援専門員より謝罪させて頂きました。	中立性・公平性 →新規や再開のご利用者だけではなく、現に利用されている方の事業所変更の際は、居宅管理者を窓口として、面談での相談援助を基本とさせて頂きました。

NO. 7 平成24年5月29日 発生場所：第1デイサービスセンター 受付方法：訪問サービス提供時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
NO8同様	ご利用者本位のサービス提供 →利用日程の変更相談や介護サービスの了解など利用者とは話しをする全ての場面において日常的な相談援助のあり方を考えていくことを指導させて頂きました。

NO. 8 平成24年6月13日 発生場所：第2デイサービスセンター 受付方法：介護支援専門員訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
最近職員が忙しそうにしており、声をかけづらく、遠慮してしまう。 →匿名希望のため、事業所全体で改善に向けた協議を行い、サービス改善を図り再発防止に努めていくことを担当介護支援専門員より伝えて頂きました。	要望をお聞きしやすい姿勢 →職員の日常の姿勢の中で忙しく思わせている行動について話し合い、改善点、留意点を共有し実践させて頂きました。

NO. 9 平成24年6月24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>ご長男様が面会の際、「本人が左手を痛がっているようだ」とお話を頂く。 →ミトン手袋のボタンが本来留める位置よりもきつい位置で留められており、ご本人様、長男様に謝罪し、看護職の指示で左手の挙上と温湿布を施行させて頂きました。</p>	<p>個別対応の徹底 →個別対応の把握と徹底について職員の伝達と確認方法を改善させて頂きました。 →代替方法がなく、一時的に使用せざるを得ないことを認識し、その背景を理解して介助させていただくことを周知しました。</p>

NO. 10 平成24年7月12日	
発生場所：第2デｲｰビﾝｸﾞｽﾝﾀｰ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>デイサービスより帰宅後、ベッド柵の設置忘れがあったと連絡を頂く。 →管理者よりご家族への謝罪と事実説明をさせて頂きました。</p>	<p>個別対応の徹底 →何故必要な対応であるかを理解するよう事業所全体で再確認し、確認事項を確実に徹底するため個別対応の一覧表を作成させて頂きました。</p>

NO. 11 平成24年7月16日	
発生場所：第1デｲｰビﾝｸﾞｽﾝﾀｰ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>冷たい飲み物が嫌いなのに冷たいミルクティーが配膳されていた。 →当日は、謝罪しすぐに暖めて提供しましたが、前回も同様のことがあったため、気を付けて欲しいと連絡を頂きました。</p>	<p>個別対応の指示の記載漏れ →配膳ミスを防ぐ対策として特別な対応を必要とする場合の指示の記載方法を改善させて頂きました。</p>

NO. 12 平成24年7月17日	
発生場所：ｼｮｰﾄｽﾃｲ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>ｼｮｰﾄｽﾃｲ利用時に豆腐サラダが出たが、味がなく美味しくなかった。(他にもそのように言っている方がいた) →水気が出やすい食材で味が薄くなりやすいことから今後は濃い目で提供させて頂くことについて、匿名のため、栄養士から担当介護支援専門員に回答させて頂きました。</p>	<p>嗜好の把握 →対処方法の通り、匿名のお申し出であり、個別に対応できない可能性も考慮して、「豆腐サラダ」の味付けそのものを見直しさせて頂きました。</p>

NO. 13 平成24年7月19日	
発生場所：第1デｲｰﾋﾞｽﾝﾀｰ	
受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>本日の献立が「ジョア」となっていたが牛乳がついていた。ジョアが飲みたかったと本人が言っている旨をご家族より連絡頂く。 →冷たい牛乳が嫌いとの情報からジョアについても提供せず温牛乳を提供させて頂いた旨を報告し、相談させて頂きました。</p>	<p>嗜好の把握 →デイサービスに限らず、代替の判断に迷う献立については、必ず事業所の職員に連絡し確認する体制をとらせて頂きました。</p>

NO. 14 平成24年7月30日	
発生場所：第1デｲｰﾋﾞｽﾝﾀｰ	
受付方法：迎え時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>昨日の迎え時に紙パンツの交換を依頼したが、交換されないまま帰宅した。 →事実確認の上、謝罪と事実報告のためご自宅に訪問し、今後の対応について確認させて頂きました。（汚染がなくても交換する）</p>	<p>情報の伝達 →迎え時の情報は、失礼のないように必ずメモをとり、すぐに申し送り表に転記することを徹底させて頂きました。</p>

NO. 15 平成24年8月19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>病院より退院以後、ベッドで臥床していることが多くなった。以前は車椅子で離床し表情もいきいきとしていた。散歩の機会を設けていただきたい。 →ご本人とご家族の意向を把握できていなかった旨を謝罪し、ご本人と相談の上、離床する時間を随時設けてご本人の意向に沿って過ごしていただくことを確認させて頂きました。</p>	<p>ご本人の意向を反映したサービスの提供 →離床に限らずご本人の意向を尊重した対応が必要であることから、日々のコミュニケーションの中から意向を伺い、可能な限り実現されるよう介護支援専門員が中心となり個別ケアを提供していく体制作りを改めて見直しさせて頂きました。</p>

NO. 16 平成24年8月24日	
発生場所：ショートステイ 受付方法：介護支援専門員訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>ショートステイの入浴回数を曜日で決めるのではなく、柔軟に対応していただけないでしょうか。</p> <p>→匿名での希望により、要望を傾聴して、改善の検討と結果を後日報告させて頂くことをお伝えしました。</p>	<p>事業所サービスの質の向上</p> <p>→後日検討の結果、曜日に拘らず利用日数や入浴のスペンを考慮して柔軟に入浴サービスを提供させていただくことを決定しました。</p>

NO. 17 平成24年8月27日	
発生場所：第1デイサービスセンター 受付方法：来所	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>予定表の迎え時間が9時45分になっているが、最近遅れることが多い。</p> <p>→当日の利用者数、天候等により多少前後することについて了解を頂いていると判断してしまったことについて、管理者、相談員にて謝罪に伺わせて頂きました。</p>	<p>報告、連絡の徹底</p> <p>→前日の配車確認で予め時間の前後が予測される(15分程度)時は、自宅に相談、報告の電話を事前に入れることを決定事項とさせて頂きました。</p>

NO. 18 平成24年9月6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>〇〇ヘルパーは私の話を親身に聞いてくれない。</p> <p>→職員の対応についてお詫びするとともに、事業所内でご利用者の話を聞く姿勢について注意を促しました。</p>	<p>傾聴の姿勢</p> <p>→事業所内研修で確認された受容の大切さを改めて認識し、どのような訴えに対しても否定はせず傾聴の姿勢に心掛けることを継続しています。</p>

NO. 19 平成24年9月11日	
発生場所：ショートステイ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>施設の感冒症状を考慮して、3日も前に利用確認の電話があったが、利用を中止するように言われているように感じた。</p> <p>→説明不足があったことを謝罪させて頂きました。翌日再度電話の内容について詳しく説明し、利用についての理解を頂きました。</p>	<p>情報提供の仕方について</p> <p>→感染症の蔓延等のご利用の有無を判断して頂くような際は、相手に説明の趣旨がしっかり伝わるように文書化し担当間で統一した上で説明を行うように改善させて頂きました。</p>

NO. 20 平成24年10月9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>担当介護支援専門員は事情により変えていただけるのか。 →管理者により訪問しての面談を確認し、今後の方向性について話し合いをさせて頂きました。結果ご本人の意向通りにすることで了解を頂きました。（当事業所の別職員が担当させて頂く）</p>	<p>介護支援専門員としての基本姿勢 →利用者本位へのアプローチの方法について管理者・チーフ・担当職員で改めて基本姿勢の確認をさせて頂きました。</p>

NO. 21 平成24年10月12日	
発生場所：施設 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>面会に来た際に理髪をお願いする事を依頼していたが、連絡がないまま2か月続けて理髪されていた。 →事務員が話を傾聴し、翌日相談員がご自宅に伺い謝罪し、今後は相談の上対応させていただく旨を約束させて頂きました。</p>	<p>情報の伝達・担当間の引き継ぎ →居室担当の変更の際、担当間の引継ぎが不十分であったことから、引継ぎ方法(必ず書面して記録での引き継ぎを行う)と理髪チェック方法(前月の確認)について改善させて頂きました。</p>

NO. 22 平成24年10月25日	
発生場所：ショートステイ 受付方法：口頭	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>以前、青魚の時は代替を頼んだのに昼食時に鯖が提供された。 →申し出に対してすぐに謝罪し、代替を準備して配膳させて頂きました。</p>	<p>連絡体制について →報告の漏れがないよう代替時の連絡体制と記録を整備させて頂きました。</p>

NO. 23 平成24年11月4日	
発生場所：施設 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>入院の際の情報提供書の氏名欄の漢字とフリガナに相違があり確認してほしい。 →記載ミスがあった旨をあらためて謝罪し、訂正させて頂きました。</p>	<p>個人情報の遵守 →個人情報を誤って他事業所に照会することは人権侵害、法令違反になることから必ず複数名で全ての項目を確認することを徹底させて頂きます。</p>

NO. 24 平成24年11月23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
居室の窓が開いたままになっているが（室温の調節と換気）、利用者本人は寒いのではないか。 →ご本人、ご家族への謝罪とともに、確認を怠った当事者ならびにフロア職員全員に対して指導、注意喚起を行いました。	自己都合サービスの改善 →日頃から、提供しているサービスが自己都合ではないか、相手(利用者)はどうなのかを少しでも多く気に掛けて行動する意識を持つことを職員全員に伝達させて頂きました。

NO. 25 平成25年1月8日	
発生場所：訪問介護	受付方法：共有の連絡ノート
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
本人がトイレに行かないと言っても、言葉を変えたり工夫をして本人が動きたくるようにして頂きたい。 →責任者により自宅訪問し、申し出に対するお詫びと今後の対応について再確認させて頂きました。	サービス内容とご利用者の理解 →計画書通りにサービスが提供できないことが想定される場合は、予め計画書のなかに対応できなかった場合の内容を記載し、事前にご家族への説明、同意を得ることで対応させて頂きます。

NO. 26 平成24年11月16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
いつも9時頃に来るのに、まだ来ていない。時間変更の連絡も頂いていない。（9時15分に連絡を頂く） →9時40分への変更の確認が事前にされていなかったことが判明し、電話にて謝罪の後、直ぐに訪問させて頂きました。	ご利用者の希望される訪問時間の把握 →希望の派遣時間が決まっているご利用者については、要望時間を当日のリーダー業務の確認事項として全員で把握するよう改善させて頂きました。

NO. 27 平成25年3月18日	
発生場所：第1サービス	受付方法：電話
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
利用時に発見された腫脹について、職員の説明の仕方が自宅で負ったと言われているようで不快に感じた。 →申し出を受け、管理者より謝罪。翌日自宅訪問し、患部の状態を確認させて頂きました。（患部の状態和らいでいることから病院受診せず自宅で様子を見ることとなりました）	伝達方法について →突然の状況変化や異常が発見された時の連絡の体制、介護者にご利用者の状態を報告する時に配慮すべき事項について法人サービス共通の視点として改善事項を確認させて頂きました。