

平成25年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 9 平成25年10月6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>◆ヘルパーが駐車した車が邪魔で車庫に車を入れることができない。</p> <p>→謝罪し、駐車場所を変更させていただきました。</p>	<p>◆事前の確認</p> <p>→駐車場所の変更、徹底について事業所内で周知しました。</p>

NO. 10 平成25年10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
<p>◆違うご利用者の請求書が届いたがどのように対応すればよいか</p> <p>→管理者がご自宅を訪問し、配布間違えについて謝罪させていただきました。</p>	<p>◆個人情報の管理</p> <p>→チェック体制の強化（配布前のダブルチェックと管理者の確認）とともに、個人情報の取扱いの徹底について事業所内で周知させていただきました。</p>

NO. 11 平成25年10月13日 発生場所：ふれあいランチ 受付方法：来所（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>◆ふれあいランチの空き弁当の回収が約束の時間にされず、玄関の鍵がかけられなかった。</p> <p>→栄養士より直接謝罪申し上げ、弁当箱を回収させていただきました。</p>	<p>◆報告・連絡の徹底</p> <p>→通常と異なる対応を行う場合の連絡の徹底について担当職員で確認させていただきました。</p>

NO. 12 平成25年11月2日 発生場所：ふれあいランチ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆前日配達分の空き弁当の回収に来ない。</p> <p>→謝罪のうえ、栄養士が至急訪問し、回収させていただきました。</p>	<p>◆チェック体制</p> <p>→配達一覧表に個別対応を明記することで、回収忘れを防ぐ為の対応の徹底を図りました。</p>

NO. 13 平成25年11月11日 発生場所：第1デｲｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ 受付方法：連絡ノート	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆デｲｰﾋﾞｽでの外出の際、乗車の前に寒い中で待たされた。</p> <p>→管理者より電話にて謝罪と状況説明をさせていただきました。（訪問は遠慮される）</p>	<p>◆外出時の対応方法</p> <p>→外出時の防寒対策、援助方法について事業所内で協議し、留意事項について取り纏め、周知を図りました。</p>

NO. 14 平成25年11月16日 発生場所：施設（庶務） 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆入院中でサービス利用がなかった月に料金が引き落とされていた。</p> <p>→担当事務員、ケアマネにてご自宅訪問し、手違いがあったことについて謝罪したうえで料金を返金させていただきました。</p>	<p>◆チェック体制</p> <p>→システムへの口座の入力の際のチェックと請求書発行時の引き落としリスト出力後のダブルチェック体制の見直しを行いました。</p>

NO. 15 平成25年11月22日 発生場所：居宅 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>◆訪問介護員と担当ケアマネと一緒に訪問することを約束していたが、担当ケアマネの訪問時間の変更について、訪問介護員から伝えられた。自分の変更依頼については、自分の言葉で報告すべきではないか。</p> <p>→申し出を受け、担当ケアマネより直接、謝罪と事情説明を行わせていただきました。</p>	<p>◆変更事項の伝え方について</p> <p>→急遽予定変更の事態が生じた際の連絡方法について、事業所内で手順を統一させていただきました。</p>

NO. 16 平成25年12月3日 発生場所：施設（庶務） 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>◆9月と10月分の利用料金の引き落としがされていない。まとめて数ヶ月分の利用料金を支払うのは困る。</p> <p>→金融機関の変更手続きについて、システムの入力ミスにより引き落としがされていないことを謝罪し、12月に引き落としをさせていただくことでご了解をいただきました。</p>	<p>◆チェック体制</p> <p>→支払いする金融機関に変更がある場合、システム入力上、行うべき操作を怠ったことが判明したことから、あらたに二重のチェック方法について明確にさせていただきました。</p>

NO. 17 平成25年12月27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>◆ランチサービス利用日のはずだが、配達されなかったので調理して食べてもらった。</p> <p>→ご自宅へ訪問し、ご本人と息子様への謝罪とともに、サービス変更受付後の事務処理の不備により配達できなかった旨の事実説明をさせていただきました。</p>	<p>◆受付時のチェック方法 ◆新しい担当への引き継ぎの方法</p> <p>→変更連絡表受付時の流れをあらためて明文化し、同じミスがないよう新担当者への引き継ぎを行わせていただきました。</p>

NO. 18 平成26年1月5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、本日母親の居室変更があることを聞いたが、事前の連絡がないし、居室は変えないでほしい。</p> <p>→管理者より、事前の連絡が行われなかったことを謝罪し、話を傾聴したうえで居室変更は行わないこととさせていただきます。</p>	<p>◆事前説明と意向確認の徹底</p> <p>→本人、家族への事前の説明及び意向確認（承諾を得た上でのサービス提供）の徹底を共通の対応としてあらためて確認し、事業所内で共通認識を図りました。</p>

NO. 19 平成26年1月14日 発生場所：第17`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
<p>◆本人のものではないカーディガンを着用して帰ってきたが、どうしたらよいか。</p> <p>→管理者が自宅訪問し、他のご利用者の衣類を着用して帰宅させたことを謝罪させていただき、今後間違いのないよう改めさせていただく旨をお伝えしました。</p>	<p>◆チェック体制</p> <p>→着衣介助の際の業務内容（役割）の見直しを行い、衣類確認の徹底について周知させていただきました。</p>

NO. 20 平成25年12月3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>◆ヘルパー訪問の予定が11時になっているが時間になっても来ない。</p> <p>→12:00に自宅訪問し、時間変更の連絡忘れがあったことをお詫びし、午後からの訪問時間をお伝えして、了承を得ました。</p>	<p>◆連絡体制</p> <p>→時間変更の際の連絡体制について、あらためて役割を見直し、明確にさせていただきました。</p>

NO. 21 平成26年2月24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>◆本日病院受診後、結果について連絡をいただけることになっていたが、連絡が遅く、心配になった。</p> <p>→上記の申し出を受け、連絡忘れがあったことをお詫びするとともに、受診結果についてお伝えさせていただきました。</p>	<p>◆約束の履行</p> <p>→ご家族への連絡事項については、連絡ノートにて共有しているが、最初にご家族の対応をした職員と連絡する職員が異なる場合があるため、連絡ノートの確認時間を設けて、連絡が遅れることがないよう徹底を図りました。</p>