

平成26年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 13 平成26年10月30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>◆要望した買物（購入品）をしてもらえなかった。</p> <p>→後日、電話での申し出のため、電話にて謝罪後、次回訪問時に改めて謝罪し、改善策について確認をさせていただきました。</p>	<p>◆個人の嗜好の把握</p> <p>→誰が依頼を受けても対応が統一できるよう、個人の嗜好を把握するための個人別一覧表に同商品を追記し、共有しました。</p>

NO. 14 平成26年11月1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>◆ふれあいランチ(お弁当)の主食の形態が違っていた。</p> <p>→ご本人様より、「自分で煮てお粥にして食べるので本日分はこのままで良い」との連絡を受けて、電話にてお詫びさせていただきました。</p>	<p>◆チェック体制</p> <p>→内容変更の連絡を受けた際のチェック体制について、ルールの再確認と徹底を周知しました。</p>

NO. 15 平成26年11月10日 発生場所：短期入所 受付方法：その他（直接口頭）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆選択食が自分で選択できなかった。</p> <p>→次回から献立立案の際に考慮することを伝えさせていただきました。</p>	<p>◆嗜好の把握と選択</p> <p>→短期ご利用者の選択食の実施方法について協議し、選択食のあり方について見直しをさしました。</p>

NO. 16 平成26年12月12日 発生場所：第2デイサービスセンター 受付方法：訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆デイサービスで理髪サービスを受けた際、不本意なことがあった。</p> <p>→不本意なサービスであったことを謝罪し、今後、理容業者との確認のうえ、満足できるサービスが提供できるよう留意することをお伝えさせていただきました。</p>	<p>◆個人の嗜好への対応</p> <p>→理容業者に事実をお伝えし、本人の確認を行いながら理髪していただくよう働きかけをしました。</p>

NO. 17 平成27年1月5日 発生場所：第2デｲｰビスセンター 受付方法：FAX（担当ケアマネ）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆利用時の様子についてご家族への伝達内容を気にしているようである。（本人→ご家族へ→ご家族より担当ケアマネへの情報）</p> <p>→ご自宅に訪問し、心配されるような言動があったことを謝罪させていただきました。</p>	<p>◆アセスメント ◆情報伝達の方法</p> <p>→ご利用者とご家族の意向について再度情報を共有しました。 →ご家族への情報の伝達方法について、伝達手段を職員間で確認しました。</p>

NO. 18 平成27年1月16日 発生場所：第2デｲｰビス 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>◆以前利用していたサービスと比較して対応方法に相違があり困惑した。</p> <p>→ご自宅に訪問のうえ謝罪し、あらためて要望について確認させていただきました。</p>	<p>◆アセスメント ◆情報の共有</p> <p>→初回利用時の事前の情報収集、情報の共有、説明について対応の確認を行いました。</p>

NO. 19 平成27年1月16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>◆帰宅後に皮膚が赤くなっていたが、利用中の対応について確認したい。</p> <p>→利用中の対応について説明させていただくとともに、原因を探り、今後再発しないように対応する旨をお伝えさせていただきました。 →翌朝、発赤の状態について確認の連絡をさせていただき、軽減した旨の返答をいただきました。</p>	<p>◆身体観察 ◆適切なケア</p> <p>→3日後の利用時に関係職員で皮膚状態を確認し、考えられる要因について検証したうえで、対応時の留意事項と適切な処置(予防)方法を確認しました。 →上記の対応についてご家族に了承をいただきました。</p>

NO. 20 平成27年1月19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>◆配達してもらった弁当に不足しているものがあつた。</p> <p>→謝罪申し上げ、お詫びの品をお持ちすることを提案しましたが、ご不要との返答をいただきました。</p>	<p>◆チェック機能</p> <p>→配膳前後のチェック体制と方法について見直しを行いました。</p>

NO. 21 平成27年1月25日	
発生場所：介護老人福祉施設 受付方法：意見箱（匿名）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆職員同士の会話の言葉使いを聞いていて不快な思いをした。（面会時）</p> <p>→苦情（要望）内容について全職員に周知し、改善のための注意喚起を行いました。</p>	<p>◆基本的人権の尊重（基本理念の達成）</p> <p>→改めて法人の基本理念である「基本的人権の尊重」を確認し、職員の言葉使い、行動について協議を行い、意識改善を図りました。</p>

NO. 22 平成27年2月2日	
発生場所：介護老人福祉施設 受付方法：来所	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆利用契約時の対応に問題があった。（利用契約に至るまでの説明対応）</p> <p>→契約時に不快に思われる対応があったことを謝罪させていただきました。</p>	<p>◆窓口担当として基本的姿勢</p> <p>→担当窓口としての基本姿勢について、窓口担当間で改めて重要性を確認しました。</p>

NO. 23 平成27年2月16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>◆面会時、職員から利用者の対応について説明を受けたが、不安になるような発言があった。</p> <p>→現状確認の後、事実内容の報告と謝罪をさせていただきました。</p>	<p>◆説明責任（適切な情報伝達）</p> <p>→正しい情報伝達について、基本的な援助としての重要性を職員に周知し、意識喚起を図りました。</p>

NO. 24 平成27年2月18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>◆配達場所（位置）がいつもと違っていた。</p> <p>→次回配達時に直接謝罪させていただきました。</p>	<p>◆契約の履行（ルールの徹底）</p> <p>→契約内容を再確認し、個別の対応一覧表を配達の際にチェックすることをルール化しました。</p>

NO. 25 平成27年3月18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>◆申請した内容と違う内容で弁当が配達された。</p> <p>→お詫びの上、申請内容と柿崎区の対応について説明させていただきました。</p>	<p>◆契約時の説明責任</p> <p>→申請内容に間違いがないように、改めて各居宅介護支援事業所に周知しました。</p>

NO. 26 平成27年3月19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>◆介護者不在時の室内の環境に注意してほしい。</p> <p>→お詫びし、今後、注意することを伝えさせていただきました。</p>	<p>◆適切な判断 ◆情報の共有</p> <p>→ご利用者、ご家族のニーズに基づく判断力の重要性を確認するとともに、「報告・連絡・相談」による情報の共有を通じて留意事項を確認していく体制を整備しました。</p>

NO. 27 平成27年3月23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>◆配達員の対応に疑問があるので、確認したい。</p> <p>→お申し出のとおり、こちらが側の対応に不備があったことを謝罪し、今後の対応について確認させていただきました。</p>	<p>◆契約の履行（マニュアルの遵守）</p> <p>→マニュアルの原則について確認するとともに、不在時の対応についても明確にしました。</p>