

平成28年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 平成28年5月15日 発生場所：第2デｲｯﾁﾝｸﾞｾﾝﾀｰ 受付方法：口頭	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆トイレの排泄用品が不足していた →直ぐに謝罪し、補充させていただきました。	◆ルールの不徹底 ◆環境の不備 →確認方法（ルール）の再確認とともに不足が生じないように環境整備を行いました。

NO. 2 平成28年6月15日 発生場所：第2デｲｯﾁﾝｸﾞｾﾝﾀｰ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆本日の迎えが来ない →謝罪し、すぐに迎えに伺いました。	◆チェック機能 ◆マニュアル（ルール）の不徹底 →基本的に遵守すべきルール（適正な手順）の徹底について事業所全体で再確認を行いました。

NO. 3 平成28年6月8日 発生場所：施設 受付方法：その他（直接口頭にて）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆食事（麺）をおいしいうちに食べるための配慮がされていない。 →申し出に対して謝罪させていただき、すぐに検討することを伝えさせていただきました。	◆個人の嗜好の把握 →少しでも配慮できるように提供方法を見直しました。

NO. 4 平成28年7月7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
◆所定の場所にゴミが出されていない（ヘルパー対応）。 →謝罪し、今後は確実に対応することを約束させていただきました。	◆約束事の遵守 →地域との連携の重要性（地域との信頼関係の構築）と確実な対応方法についてあらためて事業所職員全員で確認しました。

NO. 5 平成28年7月8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>◆職員の対応に不安を感じることがあった。</p> <p>→謝罪のうえ、事実確認の後、あらためて報告と謝罪をさせていただきました。</p>	<p>◆基本的姿勢（接遇）</p> <p>→フロアと専門委員会（接遇）で課題と解決策を明確にして職員全体への周知を図りました。</p>

NO. 6 平成28年7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>◆帰宅時（後）の援助方法に不備があった。</p> <p>→申し出に対して電話にて謝罪させていただくとともに、次回7/20の利用時に管理者が直接訪問してあらためて謝罪させていただきました。</p>	<p>◆介護技術</p> <p>→事業所担当職員と情報を共有し、再発防止のための対応策について確認しました。</p>

NO. 7 平成28年7月19日 発生場所：第2階イービスセンター 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆好みのお茶が提供されなかった。</p> <p>→申し出を受け、嗜好に応じた提供方法について確認させていただきました。</p>	<p>◆個人の嗜好の把握 ◆個別援助内容の把握不足</p> <p>→援助表に援助内容を追記し、援助方法を共有しました。</p>

NO. 8 平成27年7月28日 発生場所：施設 受付方法：直接本人からの訴え	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆職員に話し（訴え）を傾聴してもらえなかった。</p> <p>→事実確認のうえ、ご本人、ご家族に謝罪させていただきました。</p>	<p>◆専門職としての基本的姿勢（接遇）</p> <p>→フロアと専門委員会（接遇）で課題と改善策について話し合い職員全体への周知を図りました。</p>

NO. 9 平成27年8月5日	
発生場所：第2階 伊ビセンター 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆他利用者の言動、行動で嫌な思いをした。</p> <p>→申し出を受けて、管理者が直接訪問し、謝罪させていただくとともに、今後の支援について確認させていただきました。</p>	<p>◆情報の把握と共有</p> <p>→事象について職員全員で内容を共有し、対応策について確認しました。</p>

NO. 10 平成28年8月28日	
発生場所：施設 受付方法：直接本人からの訴え	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆食事の配膳が遅い</p> <p>→謝罪の上、速やかに配膳させていただきました。</p>	<p>◆サービス内容の評価</p> <p>→当日開催の会議にて改善策を検討し、業務の見直しを行いました。</p>

NO. 11 平成28年7月29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>◆ランチがいつもの時間に届いていない</p> <p>→こちらの対応の誤りで配達しなかった旨を謝罪の上、配達させていただきました。</p>	<p>◆チェック機能（確認方法）</p> <p>→サービス利用予定者の確認方法について、より確実にチェックする方法への見直しを行いました。</p>

NO. 12 平成27年9月15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>◆食事介助の方法に問題があった。</p> <p>→申し出を受け、相談員より謝罪させていただきました。</p>	<p>◆基本的なケアの徹底</p> <p>→専門委員会にて日常のケアのあり方について検証し、職員への周知を行いました。</p>

NO. 13 平成27年9月29日	
発生場所：ショートステイ 受付方法：サービスアンケート調査(無記名)	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆個人情報の観点から不適切な事象があり、職員への指導をお願いしたい。</p>	<p>◆個人情報の取扱い</p> <p>→各事業所・部署のミーティングにおいて全職員に対して事実説明と取扱いの再確認、指導を行いました。</p>