

平成27年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 14 平成27年10月18日 発生場所：第2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>◆前回利用時の理髪後の整容に不備があった。</p> <p>→事実確認を行い、謝罪させていただきました。</p>	<p>◆身だしなみ（整容）</p> <p>→理髪にかかわらず、帰宅前の身だしなみ(整容)の確認の徹底について職員に周知するとともに、理髪組合に事実説明と再発防止の依頼を行いました。</p>

NO. 15 平成27年10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>◆空き弁当箱が回収されていない。</p> <p>→申し出に対し謝罪のうえ、訪問し回収をさせていただきました。</p>	<p>◆対応変更時の手順の明確化</p> <p>→忘れがないよう、手順と確認方法を明確にするための見直しを行いました。</p>

NO. 16 平成27年11月8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>◆サービスを依頼したが、訪問時間になっても来ない。</p> <p>→謝罪させていただいたうえで、時間を変更して訪問させていただきました。</p>	<p>◆確認不足</p> <p>→変更時は3重のチェック体制により対応していますが、今回はその前の変更依頼を受けた際の依頼者への確認が不十分であったため、変更時の確認方法（復唱による最終確認）について事業所職員で共有しました。</p>

NO. 17 平成27年11月18日 発生場所：第2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>◆持参した飲食物を預かるように言われた。</p> <p>→心情に配慮した対応が行えなかったことを謝罪させていただき、以後、改善に努めていくことをお伝えしました。</p>	<p>◆管理方法</p> <p>→飲食類を持参された際の管理方法について見直しを行いました。</p>

NO. 18 平成27年12月15日 発生場所：ショートステイ 受付方法：サービス担当者会議時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆余暇活動を充実してもらいたい。</p> <p>→現状の余暇活動の内容について説明し、今後も余暇活動の充実について意識して取り組んでいくことを確認させていただきました。</p>	<p>◆事業所の特性の事前説明(契約時の説明)</p> <p>→契約時は事業所の特性について具体的な内容を伝えることを確認しました。</p> <p>◆利用中の様子の報告(情報の伝達)</p> <p>→送り時の情報伝達の方法について見直しを行いました。</p>

NO. 19 平成27年12月26日 発生場所：訪問介護 受付方法：メモ	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆サービス利用を依頼したが、訪問時間に来なかった。</p> <p>→自宅に訪問し、調整ミスにより訪問できなかったことを謝罪させていただきました。</p>	<p>◆チェック機能の不備</p> <p>→チェック体制(3重チェック)の再確認とともに、後日、追加や変更の調整が必要となる際の派遣先表の記入方法について見直しを行いました。</p>

NO. 20 平成28年1月17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>◆相談した内容の結果が戻ってこない。</p> <p>→謝罪したうえで、相談内容に対する情報提供と、今後の対応について確認させていただきました。</p>	<p>◆窓口担当としての姿勢</p> <p>◆情報の伝達</p> <p>→担当者不在時の相談受付時の内容の確認方法と伝達方法について再度具体化しました。</p>

NO. 21 平成28年1月24日 発生場所：ふれあいランチ 受付方法：配達時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆ランチサービス中止の連絡をしたがランチが届いた。</p> <p>→予定表を確認し、こちらのミスであることを謝罪させていただきました。</p>	<p>◆作業工程</p> <p>◆チェック機能</p> <p>→変更連絡を受けた際の記録と確認の方法を見直しました。</p>

NO. 22 平成28年1月28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>◆入院中のサービス利用調整の経緯を直接聞いていない。</p> <p>→電話での謝罪後、面談にて経緯を説明し改めて謝罪と今後の対応について確認させていただきました。</p>	<p>◆説明と同意</p> <p>→今回の要望を受け、説明と同意の重要性について事業所全職員で再確認しました。</p>

NO. 23 平成28年2月6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>◆職員の発言(説明)内容に不安を感じた。</p> <p>→謝罪とともに再度状況説明を行い、今後の支援方法の方向性を確認させていただきました。</p>	<p>◆伝え方(情報提供)</p> <p>→情報提供の際の伝え方について個別の指導を行いました。</p>

NO. 24 平成28年3月7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>◆利用の変更を依頼したが時間になっても迎えに来ない。</p> <p>→謝罪のうえ、すぐに迎えに伺わせていただきました。</p>	<p>◆チェック機能</p> <p>→変更依頼の際の記録とダブルチェック(確認方法)の徹底について再確認しました。</p>

NO. 25 平成28年3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>◆昨日サービス利用後の様子(利用者の状態)について気になることがあるため、確認に来てもらいたい。</p> <p>→自宅に訪問し、状態確認のうえで謝罪、状況説明をさせていただきました。</p>	<p>◆適切なケア ◆情報の伝達</p> <p>→申し出の内容の課題と想定される手技について、留意事項を全職員で確認しました。 →確実な情報伝達(利用中の様子)について、伝達方法と内容の再確認を行いました。</p>

NO. 26 平成28年3月16日 発生場所：第2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>◆サービス利用後の身だしなみに不備があった。</p> <p>→申し出に対する事実確認と対応の不備について謝罪させていただきました。</p>	<p>◆身だしなみ</p> <p>→身だしなみのチェックについて確認の方法を明確にさせていただきました。</p>

NO. 27 平成28年3月23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>◆利用中のケア内容、並びに報告の方法について対応を考慮してもらいたい。</p> <p>→電話での依頼を受けて、事業所内で内容を共有させていただきました。</p>	<p>◆情報の伝達、報告・連絡・相談</p> <p>→ケアについては、要望内容に対する対応を周知しました。</p> <p>→報告の方法については、要望の内容に沿って対応することを事業所担当間で確認しました。</p>

NO. 28 平成28年3月26日 発生場所：第2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>◆本日の迎えがまだ来ていない。</p> <p>→即座に迎えに伺うとともに、予定の時間に送迎できなかったことについて謝罪させていただきました。</p>	<p>◆チェック機能</p> <p>→利用変更、中止の連絡を受けた際の手順に不備があったため、一連の手順と確認の方法について再度課題を明確にして、手順の見直しを行いました。</p>