

平成29年度要求・主張（苦情）受付内容

| | |
|--|---|
| NO. 17 平成29年10月4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 |
| ◆利用予定日が、ご家族に誤って伝わっている。 →利用票の作成ミスがあった旨を謝罪の上、利用日の変更について了承いただきました。 | ◆作業手順の不徹底 →決められた5つの手順と記録を徹底することを改めて確認しました。 |

| | |
|---|---|
| NO. 18 平成29年10月16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 |
| ◆本日配達された弁当に味噌汁が2ついている。 →配膳間違いについて謝罪し、取りに伺わせていただきました。 | ◆ルールの明確化（徹底） →配膳時のルール及び確認作業の徹底について再確認しました。 |

| | |
|---|---|
| NO. 19 平成29年10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 |
| ◆情報提供書の情報に誤りがある。 →謝罪の上、正しい情報を伝えさせていただきました。また、誤情報に関係した関係者に謝罪させていただきました。 | ◆情報の伝達 ◆個人情報の取扱い ◆チェック機能 →書類に誤りがないようの書類作成の方法について見直しを行いました。 |

| | |
|---|--|
| NO. 20 平成29年11月1日 発生場所：第1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 |
| ◆職員の行動により信頼感への不安を感じた。 →不安を感じさせる行動があったことに対して謝罪させていただき、今後の対応について確認と同意をいただきました。 | ◆説明と同意 →いかなる場合でも説明と同意の上で行動すること及び介護者の介護に沿って、介護者と援助方法を共有することを再確認しました。 |

| | |
|---|---|
| NO. 21 平成29年11月10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 |
| ◆入浴日の変更を知らされていない。 →説明がなかったことを謝罪し、翌日が入浴日であることをお伝えし、納得していただきました。 | ◆説明と同意 →当該者への約束（今後は確実に伝える）とともに、記録による確認の徹底について対応の見直しを行いました。 |

| | |
|--|---|
| NO. 22 平成29年11月27日 発生場所：居宅 受付方法：サービス利用時 | |
| 申出内容及び対処方法 | 課題及び改善策 |
| ◆他者との面談時の対応が相応しくないと感じた。 →謝罪とともに、当該職員に対して指導を行うことを伝えさせていただきました。 | ◆面談時のマナー →サービス利用中の面談時の注意点について事業所内で確認・共有しました。 |

| | |
|---|--|
| NO. 23 平成29年12月2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 |
| ◆サービスの追加調整を依頼したが、返答の連絡がない。 →連絡が遅れ、ご迷惑をおかけした旨を謝罪し、事情を説明したうえ、利用調整を行いました。 | ◆情報の伝達 →連絡が遅れる場合の適切な対応方法、説明方法について当該者と確認をしました。 |

| | |
|---|---|
| NO. 24 平成29年12月4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 |
| ◆本日の面談で介護支援専門員の仕事の内容に疑問を感じた。 →言動に不備があったことについて謝罪させていただきました。 | ◆情報提供 →当該者への指導・助言を行い、情報提供の内容、方法について確認しました。 |

| NO. 25 平成29年12月15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>◆利用料金について詳しく説明がほしい。</p> <p>→説明時と入所後の認定段階の変更により、負担額に差異が生じたことを説明し、お詫びを申し上げる。</p> | <p>◆契約時の説明責任</p> <p>→説明内容（方法）の見直しと利用料金表を分かり易いものに変更しました。</p> |

| NO. 26 平成30年1月23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>◆食事の盛り付けが良くない。</p> <p>→謝罪のうえ、代わりの物を用意させていただきました。</p> | <p>◆サービス提供（食事提供）に対する意識</p> <p>→今回の件を厨房内で周知し、意識の統一を図りました。</p> |

| NO. 27 平成30年2月27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>◆状況報告を受けていない。</p> <p>→事前にご家族に連絡をせず対応し、ご家族に心配とご迷惑をおかけしたことに謝罪させていただきました。</p> | <p>◆情報の伝達</p> <p>→緊急性に限らず、ご家族には確実に状況報告の上、対応することを確認しました。</p> |

| NO. 28 平成30年2月13日 発生場所：居宅・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>◆請求書に間違いがあるのではないかと。</p> <p>→誤りがあつたことを謝罪の上、対処方法について確認をさせていただきました。</p> | <p>◆情報の共有</p> <p>→減額認定証の確認方法と対象者リストのチェック方法について再確認しました。</p> |

| NO. 29 平成30年3月23日 発生場所：居宅・ショートステイ 受付方法：自宅訪問時 | |
|--|--|
| 申出内容及び対処方法 | 課題及び改善策 |
| <p>◆職員の対応に説明不足、不親切感を感じた。</p> <p>→管理者が訪問にて謝罪と要求をいただいたことへのお礼を伝えさせていただきました。</p> | <p>◆情報の伝達</p> <p>→誤りが生じた際の対応について、共有方法、対応方法の統一を図りました。</p> |