

平成29年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 平成29年4月19日 発生場所：施設 受付方法：口頭	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆園内掲示物の内容に間違いがある。 →面会時に上記申し出を受け、謝罪とともに早急に訂正しました。	◆チェック機能 →確認担当者、確認事項を明確にして、チェック機能を強化しました。

NO. 2 平成29年4月21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
◆訪問予定時間になっているが来ていない。 →事業所側の訪問予定時間の誤りであることを謝罪させていただき、予定時間を変更して訪問させていただきました。	◆確認不足、チェック機能 →ルール化されていた派遣先表の確認方法を見直し、確認体制を強化しました。

NO. 3 平成29年4月21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
◆空き弁当箱が回収されていない。 →電話での申し出を受け、謝罪の上、直ちに回収に伺わせていただきました。	◆チェック機能 →忘れがないよう、手順と確認方法の見直しを行いました。

NO. 4 平成29年5月12日 発生場所：施設 受付方法：	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の応対が不快であった。 →謝罪させていただき、職員への指導、対応についてお伝えしました。	◆専門職としての基本的姿勢 →フロア全体で事実を共有し、改善策を考える機会を持ち、当該職員に対しては個別の指導・助言を行いました。

NO. 5 平成29年6月3日 発生場所：ふれあいランチ 受付方法：手紙	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆もう少し献立の工夫をしてもらいたい。 →電話にて要望をいただいたことにお礼を申し上げ、今後工夫することを約束させていただきました。	◆献立の立案 →サービスの種類に応じて献立の内容を見直し、要望に応じていくこととしました。

NO. 6 平成29年6月8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
◆迎えの時間になっているがまだ来ていない。 →事業所の確認ミスであったことを謝罪させていただき、すぐに迎えに伺わせていただきました。	◆チェック機能 →確認のための記録方法とチェック方法について一部見直しを行い、チェック機能を強化しました。

NO. 7 平成29年6月13日 発生場所：第1デｲｯﾋﾞｽｾﾝﾀｰ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の言葉に不安な想いを感じた。 →申し出をいただいた後、自宅に伺い謝罪させていただきました。	◆専門職としての基本的姿勢 →事業所内で、声かけや説明時の留意事項について確認し、内容を共有しました。

NO. 8 平成29年月日 発生場所：施設 受付方法：意見箱	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆玄関前の駐車場に車が止められていて出入りに困る。 →匿名により施設の課題として対応しました。	◆外来者への配慮 →玄関前駐車場の駐車車両台数を限定し、外来者の駐車スペースを確保しました。

NO. 9 平成29年6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
◆サービス利用中止の連絡を担当ケアマネにしたが事業所担当者に伝わっていない。 →こちら側の連絡調整ミスについて謝罪をさせていただきました。	◆ルールの徹底、チェック方法 →本来行うべきルールの徹底について当該者と再確認し、実施した際のチェック方法について検討しました。

NO. 10 平成29年7月31日 発生場所：居宅 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
◆利用するサービスではない担当者が迎えに来た。 →こちら側の連絡調整ミスによる利用サービス間違いについて謝罪の上、本来のサービスを利用させていただきました。	◆ルールの徹底、チェック方法 →本来行うべきルールの徹底について当該者と再確認し、実施した際のチェック方法について検討しました。

NO. 11 平成29年8月21日 発生場所：法人 受付方法：葉書	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の出勤、退勤時における近隣住民への配慮が欠けている。（挨拶、会話等） →匿名のため、法人内で検討	◆近隣住民への配慮 →全職員に向けて、文書を発信し、事実説明と注意喚起を図った。

NO. 12 平成29年8月21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
◆依頼したサービス利用日に相違があった。 →電話での申し出を受け、謝罪の上、要望通りのサービス調整をさせていただきました。	◆情報の共有 →サービス依頼を受けた際の、相手への確認内容、方法について対応の統一化を図りました。

NO. 13 平成29年9月8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
◆依頼したランチが届かなかった。 →申し出を受け、担当CMの連絡調整ミスによる不備があった旨を謝罪させていただきました。	◆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. 14 平成29年9月14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
◆ヘルパーの言動で不安になった。 →直接お会いして、不安にさせてしまったことに対して謝罪させていただきました。	◆接遇 →ミーティングにおいて、日々のケアを振り返り、接遇について研修を行いました。

NO. 15 平成29年9月15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
◆予定のヘルパーが訪問していない。 →申し出を受け、謝罪の上、すぐに訪問することを提案させていただきましたが「今日は大丈夫」との返答をいただきました。	◆チェック機能 →現行の3重チェック体制について確実にやっていくことを再確認しました。

NO. 16 平成29年9月27日

発生場所：第1テナビセンター 受付方法：電話

申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆利用中の様子をもう少し伝えてほしい →申し出を受け、謝罪の上、申し出内容の確認をさせていただきました。	◆情報の伝達 →伝達の目的、内容、方法について改めて事業所職員全員で共有を図りました。