

平成28年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 14 平成28年10月30日 発生場所：第1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
<p>◆本日の迎えがまだ来ない。</p> <p>→即座に迎えに伺うとともに、予定時刻に迎えが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>→利用中止、追加利用の連絡を受けた際の手順（記録の記入方法）に不備があったため、手順と確認の方法について見直しを行いました。</p>

NO. 15 平成28年11月6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>◆本人の衣類が見当たらない。</p> <p>◆職員に伝えたが明確な返答がない。</p> <p>→謝罪の上、確認の後返答することをお伝えしました。</p>	<p>◆約束事の遵守</p> <p>→所持品の管理方法及び要望があった際の対応方法について11/9の会議で課題と改善策を協議しました。</p>

NO. 16 平成28年11月6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>◆朝の服薬がされていなかった。</p> <p>→謝罪の上、体調確認に訪問させていただきました。</p>	<p>◆チェック機能</p> <p>→事業所職員全員でケアの内容とチェック方法を再確認しました。</p>

NO. 17 平成28年11月7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>◆弁当の蓋に異物がついており交換してほしい。</p> <p>→お詫び申し上げ、新しいお弁当をお渡しさせていただきました。</p>	<p>◆衛生管理</p> <p>→弁当箱の保管（管理）方法について即座に見直しを行いました。</p>

NO. 18 平成28年11月13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>◆職員の応対が不適切と感じた</p> <p>→申出を受け、即座に謝罪させていただき、職員に対して指導することをお伝えしました。</p>	<p>◆基本的姿勢</p> <p>→日常の個別指導とともに、フロア全体で事実を共有し、フロア会議で解決策について協議を行いました。</p>

NO. 19 平成27年11月19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>◆ランチ配達員の衣類の香りが不快であった。</p> <p>→申し出内容を傾聴し、お詫びさせていただきました。</p>	<p>◆衣類の香りの感じ方への配慮</p> <p>→当該職員に申出内容を周知し、注意を促しました。</p>

NO. 20 平成28年12月20日 発生場所：ふれあいランチ 受付方法：ケアマネ自宅訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆ランチの届出場所が違う。</p> <p>◆訪問の際のマナーについて不備があった。</p> <p>→情報連携並びに訪問時のマナーの不備について謝罪し、今後徹底することを約束させていただきました。</p>	<p>◆情報伝達と共有</p> <p>◆訪問時のマナー</p> <p>→情報伝達に漏れが生じないように、記録による情報共有の方法について見直しを行いました。</p> <p>→訪問時のマナーについて周知を図りました。</p>

NO. 21 平成28年12月29日 発生場所：ショートステイ 受付方法：利用中口頭にて	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆職員の台車使用時の音がうるさいため潤滑剤等で軽減してほしい。</p> <p>→謝罪及びアドバイスをいただいたことに対する感謝をお伝えしました。</p>	<p>◆定期メンテナンス</p> <p>◆環境（騒音）への配慮</p> <p>→使用している全ての台車を確認し、キャスター交換までの当面の対策として潤滑油を吹きかけて対応しました。</p> <p>→定期メンテナンスの徹底とともに、代替品の活用について検討を継続しています。</p>

NO. 22 平成29年1月11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>◆連絡表の内容について見直しをお願いしたい。</p> <p>→受付内容に対する謝罪と改善策を検討することを約束させていただきました。</p>	<p>◆家族、事業者間の連携方法</p> <p>→連絡表による連携の方法について見直しを行いました。</p>

NO. 23 平成29年2月17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
<p>◆職員の処遇（対応と言動）が不適切であった。</p> <p>→状況確認、報告とともに、謝罪と今後の職員指導や対応について確認させていただきました。</p>	<p>◆専門職としての基本的姿勢</p> <p>→個別指導を行うとともに、フロア内で基本的な対応、援助の方法等、改善点について話し合いを行いました。</p>

NO. 24 平成29年2月12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
<p>◆刺身にわさびが付いていない。</p> <p>→わさび醤油として提供していましたが、謝罪のうえ、提供方法について検討する旨をお伝えしました。</p>	<p>◆個人の嗜好</p> <p>→次回提供時にご本人様の意向に沿って提供するよう見直しを行いました。</p>

NO. 25 平成29年2月12日 発生場所：第1デｲｰﾋﾞｽﾝﾀｰ 受付方法：口頭（職員）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆食事ワゴン運搬の際に水分がこぼれてしまう。</p> <p>→次回ミーティングで改善案を検討することを確認しました。</p>	<p>◆食事提供方法</p> <p>→厨房ミーティング、給食運営会議にて検討し、提供方法の見直しを行いました。</p>

NO. 26 平成29年2月24日

発生場所：施設 受付方法：口頭（施設職員）

申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆利用者様の湯のみカップの取扱いが不潔に感じられる。</p> <p>→当日中の課題について検討する旨を確認しました。</p>	<p>◆衛生管理</p> <p>→管理方法、取扱い方法について見直しを行いました。</p>