

平成30年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 平成30年4月14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>◆費用の支払い方法が変わったのか</p> <p>→上記内容について、あらためて口頭と書面にて説明を行いました。</p>	<p>◆情報の共有</p> <p>→報告した内容や確認した内容については書面で記録として残しておくことを確認しました。</p>

NO. 2 平成30年5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>◆職員の電話応対に不快を感じた</p> <p>→申し出を受け、状況確認と謝罪をさせていただきました。</p> <p>◆関係機関同士の連携について再度確認しておいたほうが良いのではないかと</p> <p>→今後の検討の方向性について伝えさせていただきました。</p>	<p>◆窓口としての基本的姿勢</p> <p>→電話応対の基本について再確認しました。</p> <p>◆関係機関との連携</p> <p>→後日、関係機関と協議することとしました。</p>

NO. 3 平成30年5月14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
<p>◆書類に間違いがある。</p> <p>→事実確認の上、謝罪させていただきました。</p>	<p>◆情報の共有</p> <p>→書類の確認（チェック）方法、管理方法について見直しを行いました。</p>

NO. 4 平成30年5月29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>◆確認していたサービス利用日と予定表に相違がある。</p> <p>→予定表の記載間違いについて謝罪させていただき、予定通りサービス利用が可能な旨を伝えさせていただきました。</p>	<p>◆報告・連絡</p> <p>◆情報の共有</p> <p>→確認作業の重要性及び現行対応の徹底について当該職員と確認しました。</p>

NO. 5 平成30年6月4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>◆ベッド下の清掃をもう少し気にかけてほしい。</p> <p>→謝罪とともに、今後の方法について検討することを伝えさせていただきました。</p>	<p>◆衛生（清潔）管理</p> <p>→清掃の方法、頻度について業務内容の見直しを行いました。</p>

NO. 6 平成30年7月2日 発生場所：ショートステイ 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
<p>◆サービス利用中隣席利用者の行為に問題があった。</p> <p>◆職員の介助方法に不安を感じた。</p> <p>→自宅に訪問し、お詫びとともに今後の配慮並びに留意させていただく旨の説明をさせていただきました。</p>	<p>◆生活環境への配慮</p> <p>→次回利用時の配慮事項を確認しました。</p> <p>◆介護技術</p> <p>→日々のケア場面でケア方法に対する助言を行っていくこと並びに援助方法の変更や徹底事項の発信を適宜行うことを確認しました。</p>

NO. 7 平成30年7月6日 発生場所：第2サービスセンター 受付方法：来所	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆案内文書の書面の内容が違うのではないか</p> <p>→書面の内容に間違いがあ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>◆情報の伝達</p> <p>→発信方法及びチェック方法について再確認しました。</p>

NO. 8 平成30年7月13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>◆迎え時間の連絡がなかったがサービス利用が入っているか確認してほしい。</p> <p>→こちらのミスで利用予定を見落としていたことについて謝罪のうえ、即時に迎えにあがり利用させていただきました。</p>	<p>◆チェック機能の不備</p> <p>→予定管理の手順書の見直しを行い、確認作業を強化しました。</p>

NO. 9 平成30年7月18日 発生場所：第2デ`イ`ビ`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
◆予定の迎え時間と相違がある。 →到着が早くなった事実への謝罪とともに、経緯の説明と今後の対応について確認させていただきました。	◆説明と同意 →予定時間に相違が生じる際の連絡方法について、あらためて見直しと標準化を図りました。

NO. 10 平成30年7月27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
◆駐車場の使用に関して配慮してほしい →配慮が不足していた旨謝罪させていただき、今後の使用方法について確認させていただきました。	◆訪問時の配慮不足 →他敷地への駐車に関する取り決め(使用方法)について事業所内で共有しました。

NO. 11 平成30年7月30日 発生場所：第1デ`イ`ビ`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
◆職員の言動に不快な思いをした。 →状況確認のうえ謝罪し、改善する旨を伝えさせていただきました。	◆情報の伝達 ◆説明の方法 →情報伝達の内容並びに説明の方法について個別に指導を行いました。

NO. 12 平成30年8月1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
◆広報誌の内容を見て困惑した。 →謝罪の上、今後の内容について検討する旨を伝えさせていただきました。	◆情報の発信 →発信（掲載）する情報の内容と掲載方法を見直しました。

NO. 13 平成30年8月3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
◆約束の時間に来ていない。 →忘れがあったことを電話にて謝罪の上、後日面会にて直接謝罪をさせていただきました。	◆情報共有 ◆約束事の遵守 →連絡調整時の記録と確認の方法について改めて決め事を遵守することの確認をしました。

NO. 14 平成30年8月3日 発生場所：地域包括 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆決められた対応(連絡方法)と違う対応がされた。</p> <p>◆電話対応が親身ではなく不快に感じた。</p> <p>→相手様の申し出により、遅くなりましたが手紙での謝罪をさせていただきました。</p>	<p>◆個人情報の取り扱い →適切な情報の取り扱いについて、当該職員に指導を行いました。</p> <p>◆窓口としての基本姿勢 →電話対応の方法、謝罪対応の方法について当該職員に指導を行いました。</p>

NO. 15 平成30年8月20日 発生場所：法人 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>◆車輛の運転に気を付けてほしい。</p> <p>→謝罪の上、お知らせいただいたことにお礼を申し上げ、今後注意していく旨を伝えさせていただきました。(当法人に当該地域に訪問した該当者なし)</p>	<p>◆交通ルール</p> <p>→申し出があったことを踏まえ、あらためて交通ルールに従い安全運転に心がけることを各事業所職員に周知しました。</p>

NO. 16 平成30年9月4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>◆予定の送り時間と相違がある。</p> <p>→自宅に訪問し、送りの時間にミスがあったことを謝罪させていただきました。</p>	<p>◆情報の周知(職員間)</p> <p>◆チェック機能</p> <p>→情報の周知の徹底方法並びに情報のチェック方法について職員間で確認しました。</p>