

平成30年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 17 平成30年10月31日 発生場所：第2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
<p>◆利用予定日だが迎え時間を過ぎても来ない。</p> <p>→予定表への記載ミスがあったことを謝罪し、直ちに迎えに伺い、利用していただきました。</p>	<p>◆情報の共有 ◆チェック機能</p> <p>→追加利用時の記録の徹底と最終確認(チェック)の方法について担当職員間であらためて確認しました。</p>

NO. 18 平成30年10月31日 発生場所：ショートステイ 受付方法：訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆利用中に生じた不足品に関する連絡を待っているが遅い。</p> <p>→謝罪とともに当日中に不足品を返却させていただきました。</p>	<p>◆謝罪（事後処理）と説明責任</p> <p>→経過説明の決め事を明確にするとともに荷物の管理方法について見直しを行いました。</p>

NO. 19 平成30年11月17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>◆車輛の駐車方法に不快な思いをした。</p> <p>→謝罪の上、注意喚起を行うことを伝えさせていただきました。</p>	<p>◆地域住民への配慮</p> <p>→事業所内で駐車方法の留意事項について統一を図りました。</p>

NO. 20 平成30年11月20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>◆確認した対応がされていない。</p> <p>→申し出を受け、事実確認の上、謝罪させていただきました。</p>	<p>◆個別援助計画の内容と情報伝達 ◆チェック機能</p> <p>→記録の方法、チェック方法について見直しを行いました。</p>

NO. 21 平成30年11月28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
◆デザートを提供方法を変更できないものか。 →匿名のため、事業所の課題として承りました。	◆個人の嗜好 →まずは種類の見直しから始め、意見聴取をもとに時間や方法について検討することとしました。

NO. 22 平成30年12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
◆約束の時間に来てもらえなかった。 →電話及び自宅訪問し、謝罪させていただきました。	◆約束事の遵守 →予定確認のための手順、方法について再確認し、再発予防の認識を深めました。

NO. 23 平成31年1月6日 発生場所：第1デｲｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ 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
◆湯呑コップの臭いが気になる。 →謝罪に伺い、コップを回収してお茶を入れ直して提供させていただきました。	◆更新時期の明確化 →食器全般の更新時期について協議し、ルールを定めることとしました。

NO. 24 平成31年3月15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
◆書類の説明が不十分で不安になった。 →謝罪に伺い、今後の説明方法について相談の上、了承をいただきました。	◆説明責任と同意 →申出内容については、ご本人、ご家族と相談の上、今後の対応について決め事を確認し了承をいただきました。また、事業所内で内容を共有し、必要な対策を検討することとしました。

NO. 25 平成31年3月18日 発生場所：第1デｲｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ 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
◆食事の盛付け内容(提供量)に相違がある。 →申出後、謝罪とともに代替りの品物と交換させていただきました。	◆調理技術 →調理工程時の意識向上と提供量の均一化を図るための業務を確認しました。

NO. 26 平成31年3月25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>◆居室内に知らない機器が設置された。</p> <p>→申し出を受け、すぐに謝罪に伺い、機器の機能と目的について説明させていただきました。</p>	<p>◆説明と同意</p> <p>→ご利用者への説明とともに、面会者にもご理解を得られるよう文書にて周知を行いました。</p>