

平成30年度 苦情処理

受付番号 1

受付日：平成30年 4月17日

申立人：津田の里家族様

表 題 連絡不足
主訴 (内容) <ul style="list-style-type: none">・ 病院と施設で勝手に退院日を決められ、当日都合が悪く行けないと家族より言われる。・・・
処理 (対応) <p>家族に謝罪する。確認したところ病院が家族に連絡することを忘れていた。</p>
結果 (評価) <p>今後退院については病院と施設の両方から家族に連絡し連絡漏れのないようにする。</p>

受付番号 2

受付日：平成30年 5月17日

申立人：本館家族

表 題 経管栄養注入ポンプの変形と使用方法について
主訴 (内容) <ul style="list-style-type: none">・ ショート中、利用者様の経管栄養の注入ポンプが使用により変形したまま返却し、家族よりポンプの変形と使用方法について苦情あり。・・・
処理 (対応) <p>事前に家族、デイサービスより使用方法について指導を受けていたが注意が不足し変形させてしまった。家族に謝罪をする。家族より注意と指導について話され、謝罪に合わせ今後注意することを話す。施設でポンプの代替品を準備する。</p>
結果 (評価) <p>その後ショートの再利用もあり、家族からの苦情もない。</p>

平成30年度 苦情処理

受付番号 3

受付日：平成30年5月24日

申立人：本館ボランティア

表 題 リネン庫が整理されておらず汚い	
主訴 (内容)	<ul style="list-style-type: none">・ 地域連携委員会でボランティア活動を通じての意見や気付きを伺った際、毎回リネン庫が整理されておらず汚いと言われる。・・・
処理 (対応)	リネン庫の整理、掃除を行う。今後各週で夜勤業務でチェックし、必要時掃除、整理を行う。併せて、日々使用する職員が整理整頓を心がけるよう周知徹底する。
結果 (評価)	その後も定期的に整理、掃除もできており整理整頓できている。

受付番号 4

受付日：平成30年8月9日

申立人：居宅支援利用者

表 題 ケアマネージャーを替えてほしい	
主訴 (内容)	<ul style="list-style-type: none">・ ヘルパー訪問時、利用者よりケアマネを替えたいと相談をあり。理由を伺うと「ブザーを押してから、すぐに入って来る。」「何度も来ているのに、スリッパの置き場所をその都度聞く。」「自分とは性分が合わないと思う。」と言われる。・
処理 (対応)	所長よりお詫びされ、ヘルパー訪問時ケアマネも同席させてもらいたい旨を伝えるが希望されず。中央包括に事情を話し担当を依頼し本人にも伝える。
結果 (評価)	今後利用者の性格や疾病(視覚障がい)を配慮し対応することを心がける。

平成30年度 苦情処理

受付番号 5

受付日：平成30年9月11日

申立人：本館家族様

表 題 報告の優先順位と部署間の連携の不十分さ	
主訴 (内容)	<ul style="list-style-type: none">職員より足の浮腫あり靴が合わないと報告あったが、靴を替えることより体調や受診についての相談があるべきと家族より言われる。
処理 (対応)	まず体調や受診について相談すべきであったこととお詫びする。家族と相談の結果、受診される。その際靴の購入についても検討してほしいと意向あり。
結果 (評価)	医務、介護など部署間での連携をきちんと行い、情報共有し優先順位を考え対応する。

受付番号 6

受付日：平成30年9月20日

申立人：ボランティア様

表 題 来訪者への対応	
主訴 (内容)	<ul style="list-style-type: none">本館ボランティアより、近所の方が古布を持参し来訪された際事務所職員の対応が悪く、今後持参することをやめようと思うくらい不快だったと言われたと報告あり。
処理 (対応)	施設長、相談員からボランティア様に謝罪し、ボランティア様と相談の結果、当事者の方には施設長からお礼の電話をする。
結果 (評価)	今後古布を持参して下さった際はすぐに職員が玄関に出て対応する。施設長か事務長に報告し一緒に出てお礼を言うように事務職員全員に指導する。

平成30年度 苦情処理

受付番号 7

受付日：平成30年10月4日

申立人：本館家族様

表 題 電話での対応について
主訴 (内容) <ul style="list-style-type: none">利用者の不穏あり心配で電話し少し長電話になっていた途中で、介護員が電話を取り上げられた。その際洗濯物について聞くと「いいです」とつけんどんに言われた。以前から当該職員のケアや言葉遣いが気になっていた。
処理 (対応) <p>家族様来訪時、施設長、本館主任介護員、相談員同席で、内容確認と謝罪をする。当該職員にケアや言葉遣いについての指導を行う。</p>
結果 (評価) <p>その後上司である介護員と当該職員が家族にお詫びする。家族の「世話になっている」との遠慮の気持ちを配慮し対応する。マナーアップ委員会で接遇の研修を行い、職員全体で接遇の向上に努めた。</p>

受付番号 8

受付日：平成30年12月初旬

申立人：本館家族様

表 題 洗濯物の紛失について
主訴 (内容) <ul style="list-style-type: none">洗濯物が返ってこない。(シャツ、上着)
処理 (対応) <p>12月初めに衣類は返ってこないと申し出があり、他居室タンスを探すが見つからず。家族に報告せず時間が経ってしまう。1月15日相談員、主任でお詫びし弁償についてお話するが、家族は希望されず。衣類の記録チェック、ボランティアに刺繍での記録の依頼、家族とのコミュニケーションを密にとるなど、今後対応する。</p>
結果 (評価) <p>家族からの訴えはよく聞き、速やかに対応する。苦情解決が今後のリスク回避に繋がるので、家族が不信感を抱かないよう努めていく。</p>

平成30年度 苦情処理

受付番号 _____ 9

受付日：平成31年2月16日

申立人：新館家族様

表 題 家族宛の手紙の入れ違い	
主訴 (内容)	<ul style="list-style-type: none">毎月請求書と一緒に介護員が近況を書いた手紙が同封されているが、他の利用者の手紙が同封されていた。今後このようなことがないように気をつけてほしい。
処理 (対応)	通常請求書送付時は二人でダブルチェックをしている。今回介護員が手紙を事務に持ってくる前にチェックをしたため、再度チェックをしなかった。ご家族に施設長、新館係長からお詫びをし、本人様の手紙を渡す。もう一人手紙が入れ違いになった利用者のご家族にお詫びをし、本人様の手紙を郵送する。
結果 (評価)	今後送付時のダブルチェックを徹底して行う。手紙に宛名を書くようにしたり、手紙を外折にして入れるなど送付時に間違いに気づきやすいようにする。

受付番号 _____

受付日： _____

申立人： _____

表 題	
主訴 (内容)	<ul style="list-style-type: none">____________________
処理 (対応)	
結果 (評価)	