

## 平成25年度 苦情や要望の受付状況について

平成25年度は下記のような苦情・要望を頂きました。当法人では、ご利用の方やご家族の方々が常に気持ちよくご利用いただけるように、サービスの向上に努めています。今後も提供するサービスに関してのご意見やご要望、苦情等ございましたら、各部署の苦情受付担当者や第三者委員にお気軽にお申し出ください。

25年度 苦情・要望受付状況			
<b>特 養</b>	<p><b>件数</b>：2件</p> <p><b>要望</b>：爪が切れてない。手が清潔に保たれていない。前傾姿勢になりテーブルで顔や頭部を打つ為、クッションで対応してほしい。上記の事を伝えたのに改善されない。</p> <p><b>対応</b>：爪切りと手の清潔保持は翌日から実施しました。また、クッションについても、ご本人の安全の為に必ず使用するように職員に徹底しました。</p>	<b>訪問介護</b>	<p><b>件数</b>：1件</p> <p><b>要望</b>：サービス提供(掃除・洗濯・調理・買い物)に関して不満がある。自分で出来るのでヘルパーの必要性がない。</p> <p><b>対応</b>：サービス提供責任者が訪問して話を聞き、今後の相談をしました。また、関係事業所等とも協議し、必要最低限度のサービス提供で継続することをご本人も納得されました。</p>
<b>短期入所</b>	<p><b>件数</b>：2件</p> <p><b>要望</b>：ショートステイ利用時に持って行った薬が戻っていない。</p> <p><b>対応</b>：入所時の物品チェックの際、ユニット管理の薬と本人持ちの薬は記録していたが、看護部管理の薬は記録がなく、薬を返し忘れしました。以後、薬の確認体制を見直して職員に周知し、再発の防止に努めました。</p>	<b>居宅介護支援</b>	<p><b>件数</b>：0件</p>
<b>通所介護</b>	<p><b>件数</b>：9件</p> <p><b>要望</b>：朝の送迎時間の事前連絡がなかった為、いつ頃来るのか分からない。事前連絡を徹底してほしい。</p> <p><b>対応</b>：事前連絡を希望される方へは、必ず電話連絡をする担当職員を決めて連絡を入れるように職員に徹底しました。</p>	<b>ケアハウス</b>	<p><b>件数</b>：2件</p> <p><b>要望</b>：毎月の懇談会の中で個人を特定できる内容(ベランダは避難通路なので置いている物を整理して通れるようにする事)を注意された。みんなの前で言わず個人的に注意してほしい?</p> <p><b>対応</b>：懇談会の中で発言したのは、複数の方がベランダに物を置いて通れない状態になっている為であり、個人を注意したのでない事を時間をかけて説明し、ご本人も納得されました。</p>

※件数は25年度中の受付件数、要望と対応は各部署で1件ずつ記載しています。