

## 平成26年度 苦情や要望の受付状況について

平成 26 年度は下記のような苦情・要望を頂きました。当法人では、ご利用者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。

26 年度 苦情・要望受付状況			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">特 養</div>	<p><b>件数</b>：1 件</p> <p><b>要望</b>：就寝時の着替えについて、いつもと違う対応で不快な思いをした。改めてほしい。</p> <p><b>対応</b>：衣服に汚れがあった為、いつもと違う対応となった。ご本人に不快な思いをさせてしまった事に関しては、職員の説明不足が原因であり、今後はご本人が納得されるまでしっかりと説明するように指導しました。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">訪問介護</div>	<p><b>件数</b>：3 件</p> <p><b>要望</b>：雨の日の外出介助時にカッパを着るように言われたが傘をさして欲しかった。買い物についてもヘルパーの判断でして欲しくない。</p> <p><b>対応</b>：ご利用者の身体状況をよく把握してサービス提供を行う事、買い物の際は十分にご希望をお聞きした上で行い、できない場合はその理由をしっかりと伝える事、最終的判断はご利用者ある事等をヘルパーに指導しました。</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">短期入所</div>	<p><b>件数</b>：4 件</p> <p><b>要望</b>：サービス利用後、就寝の為に着替えをしたら肌着を着ていなかった。理由を説明してほしい。</p> <p><b>対応</b>：肌着が汚れて着替えがない為、洗濯に出して戻るまで洋服を着て頂いている事を他の職員へ申し送りをしていたが、聞いた職員がその事を忘れたのが原因であった。今後はそのような事がないよう指導するとともに、ショート退所時には再度衣服等の確認を行う事を全職員へ周知しました。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">居宅介護支援</div>	<p><b>件数</b>：2 件</p> <p><b>要望</b>：ショートステイご利用者のご家族より、サービス利用後に職員から怪我をして手当をした連絡があったが、発見したらすぐに連絡してほしい。</p> <p><b>対応</b>：ご利用者に体調不良や怪我等があった場合は、すぐにご家族やケアマネ等へ連絡することを徹底するように当該事業所へ伝えました。</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">通所介護</div>	<p><b>件数</b>：6 件</p> <p><b>要望</b>：送迎時の車いす固定に関して、ブレーキ部品部分に固定するとブレーキが利かなくなる事を伝えているが、各職員で固定位置が違い徹底できていない。改善してほしい。</p> <p><b>対応</b>：車椅子の固定に関して徹底出来ていない現状があった。固定する位置の写真を撮影させて頂き、各職員に周知して徹底しました。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">ケアハウス</div>	<p><b>件数</b>：3 件</p> <p><b>要望</b>：食堂にて、夕食後に職員から声の大きい事を注意された。他の利用者がいる前で注意しないでほしい。</p> <p><b>対応</b>：他のご利用者への迷惑を考え注意したが、食堂という公の場で発言した事については、本人にお詫びをしました。</p>

※件数は26 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。