

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

- ① 平成26年12月1日～平成26年12月31日……9件（内苦情4件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、障がい者相談支援センター (利用者家族からの申出)</p> <p>① サービス事業所ごとの利用日数を変更したい旨の電話をしたが、対応した職員がその後何度も確認の電話をかけてくるため、正確に伝わっていないのではないか、不信感と不快感を持った。</p>	<p>① 謝罪し、ご指摘のあった職員以外で対応を行う。また、その職員には個別に面談し、対応について振り返りを行う。今後、その職員の能力に応じた業務に変えていくよう調整する。</p>
<p>2、老人福祉センター (利用者からの申出)</p> <p>① 浴室の換気扇を回しているため非常に寒い。2～3年前にも要求しているが改善されていない。換気扇を回さなくても済むよう天井を高くしてほしい。</p> <p>② 浴槽のへりに切れ目があり、お湯が流れるようになっている。しかしお湯が流れず垢等の浮遊物がたまり不衛生である。</p> <p>③ 洗い場のシャワーが空くのを待っていたが、順番を越されてしまった。マナーが悪いので対策してほしい。また、シャワーを増設してほしい。</p>	<p>① 建物、設備等の老朽化等もあり、現状での対応の困難さについてご説明するとともに、山形市にも現状を報告することをお伝えし了承いただいた。</p> <p>② ご意見として承る。</p> <p>③ マナーについて利用者に呼びかけていく。シャワーの増設についてはご意見として承る。</p>
<p>3、社協会費 (県社協からの申出)</p> <p>① 県社協へ以下の苦情があった。「自分は東京に住んでおり、月1回山形に来ている。町内会で市社協会費を徴収す</p>	<p>① ご意見として承る。</p>

<p>るのはおかしい。町内会からも脱会することにした。」山形市社協にお伝えすると言ったため、報告した。</p>	
---	--

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

- ① 平成26年5月1日～平成26年5月31日……3件（内苦情1件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、社協居宅介護支援事業所 (介護保険証の交付)</p> <p>①介護保険の要介護認定調査の際、客観的な情報に基づく調査が必要であるにもかかわらず、本人の言葉をうのみにして調査票を記入したため、適切な要介護認定が出なかった。</p>	<p>①改めて、要介護認定の変更申請を行うため、介護サービス事業所に謝罪するとともにサービス担当者会議を開催した。また、市へ報告するとともに、再発防止のため、チーム内で適切な調査について再確認した。</p>

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

- ① 平成26年6月1日～平成26年6月30日……7件（内苦情3件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、障がい者相談支援センター (利用者家族からの申出)</p> <p>①寝たきりの長男が大量に便失禁してしまったが、自分の体調が悪いため対応できないので、今すぐ対応できるヘルパーを手配してもらうよう電話したが、担当者からの電話が無く、仕方なく自分で対応した。</p>	<p>①事務の担当者が電話を受け取ったが、相談対応の職員に伝える際、急ぎの対応の必要性は無いと伝えただけで要請に答えられなかった。家族に謝罪するとともに、電話対応・メモの仕方について再度確認、研修を行い、再発防止に努める。</p>
<p>2、つくも保育園 (利用者家族からの申出)</p> <p>①園児の兄の小学校行事のため、土曜保育を申し出たが断られた。仕事以外の理由でも土曜保育を認めてもらいたい。また、土曜保育についての詳しい説明をお便りとして出してほしい。</p>	<p>①土曜保育について、4月に文書を出して協力を依頼している。本園児が年長のため小学校行事に連れて行くことは十分可能と判断し保育を断った。改めて、申し出のあった方に文書にてご理解をお願いした。</p>
<p>3、訪問介護事業所 (利用者家族からの申出)</p> <p>①引っ越しに伴い、ヘルパーの担当班が変わった。面談した際、会話がちぐはぐで、自分の話を聞いてもらっている感じがしない。利用者の障がい児童との接し方も単に遊び相手になっているだけ。</p>	<p>①担当係長が自宅を訪問し謝罪する。本人のケア目標、家族の思いなどケアプランを基に再確認することを班員に周知した。また、訪問時のマナー「接遇」について研修する予定。</p>

## 苦情等受付状況

### 1、受付件数

- ① 平成26年7月1日～平成26年7月31日……6件（内苦情2件）

### 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、つくも保育園 (利用者家族からの申出)</p> <p>①連絡帳に最終のミルク時間が14時30分となっているが、それ以降は飲んでいないのか。お迎え時間ぎりぎりで飲ませないでほしい。</p>	<p>①来所時に謝罪する。ホワイトボードにミルク時間を記入し、遅番の職員でも確実に把握できるよう改善した。</p>
<p>2、つくも保育園 (利用者家族からの申出)</p> <p>①家に帰りおむつを見たら、長時間変えていないくらい多くの尿量であった。肌が弱いので、きちんとおむつを替えてほしい。</p>	<p>①対象園児のおむつが濡れていない時間が多くなるとともに、位階の排尿量が増えてきている。身体の成長によるもので、トイレトレーニングをすすめたところ納得された。</p>

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

- ① 平成27年1月1日～平成27年1月31日…… 2件（内苦情0件）
- ② 平成27年2月1日～平成27年2月28日…… 2件（内苦情1件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、訪問介護事業所 (利用者からの申出)</p> <p>①自分の家に来る担当ヘルパーに対し、トイレ掃除の仕方やカバンの置き場所、言葉使いなど何度も注意してきたが、直そうとしない。確認の印鑑もヘルパーが勝手に押した。指摘しても謝ろうとしない。</p>	<p>①担当ヘルパーに確認したところ誤解があったようだが、利用者本人に合わせた支援をするよう指導した。申出人に対して上司二人で謝罪に行き、謝罪するとともに担当ヘルパーを変更することで了解を得た。</p>

# 苦情等受付状況

## 1、受付件数

① 平成27年3月1日～平成27年3月31日…… 3件（内苦情2件）

## 2、受付内容

受付の内容	対応
<p>1、老人福祉センター (利用者からの申出)</p> <p>①浴室内の壁、天井、換気扇周りのカビがひどい。早急に対応してほしい。</p> <p>②女性浴室で、常連客が大声で話しており、うるさい。改善するよう対策を取ってほしい。</p>	<p>①休館日に脚立を使用し清掃作業実施。天井等は、足場を組んでの作業となるため、経費や日程的な面から検討する。</p> <p>②マナーに反するほどの大声ではないと判断しているが、大声を出さないよう張り紙にてお願いする。</p>