

平成26年度苦情（要望）・対応

（注意）苦情及びサービス要望等の解決結果については、個人情報に配慮し記入しています。

（特別養護老人ホーム）

申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
御家族	ご家族様より、身体の一部に湿疹があることを御報告頂くも他部署への報告が遅れ対応が遅れた。	会議を開催し再発防止策を検討	①現在ワークシート・申し送りノートを活用し職員個々に情報収集を努めているが、更に職員個々の意識を高める為にワークシートにサイン欄を設け意識向上を目指す。 ②ワークシート・申し送りノートを活用しても情報伝達の漏れがあることから職員個々が出勤した際には「何かありましたか？」等、職員間のコミュニケーションを活用し、更に情報共有の強化に努める。 ③どんな些細な事であっても他部署との連携を念頭に置き、スムーズな報告・連絡・相談を行う。 ④受診に行く職員は事前に情報収集を行い内容を把握し適切に報告できるようにする。 ⑤付添い職員が把握出来やすいように前日夜勤者が報告内容をまとめ当日朝に伝達する。

（グループホーム）

申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
職員	職員の不適切な言葉づかいにより立腹される。	会議を開催し再発防止策を検討	①入居者様の対応に苦慮した場合は、一人で抱え込まない。その際は、同じユニットの職員ならびに、他ユニットの職員と相談を図り、必要に応じて他職員に対応を交代する。 ②職員間にてどのような対応を図ったか、それに対してどのような反応があったかについて共有を図り、気づきの機会を設ける。また、ユニット内にて現在の対応方法についての確認する場を設け、今後の対応方法を模索する。

（ケアハウス）

申出人	概要	対応	会議概要・再発防止策
入居者様	日常生活上の不満や迷惑行為について、その場だけの話し合いだけでなく、きちんとした場で意見交換を希望される。	臨時懇談会を開催し再発防止策を検討	①少人数で家庭的雰囲気は良い事であるが、他人同士でありそれぞれに価値観が当然違うという事を念頭に他者に配慮した共同生活を営んでいただく。 ②必要最低限のルールは契約書等に明記されているので、ルールを逸脱しない範囲においては自分との価値観と合致しなくても、他者を排除するのではなく、相互に尊重と理解をもっていただく。 ③ルールを逸脱した行為に関して、例えば浴場での覗き行為については、明確な犯罪行為であるため、厳正に対処する。 以上の結論に至り、今後も改善がなかったり、新たな問題が発生した際は、適宜臨時懇談会を開催する。