

発生日	発生部署	相手	苦情・要望	内容	対策日	対策
H29.04.30			なし			
H29.05.10	訪問介護	顧客	苦情	掃除の支援で活動に入っている顧客より、「掃除機の使い方が荒く、本体を持ち上げて床ブラシを床にぶつけるように使い、床に傷がついた。数年前に、掃除機を振り回しガラスに傷が付いた」と、担当ヘルパーに苦情を受ける	H29.05.16	①訪問時、支援内容の手順を確認する。 ②活動時、床の傷等に気付いたときは、その場で顧客に報告をする。 ③活動終了時、支援場所の点検をしてもらい、活動実績表に印鑑を押してもらう。 ④苦情等があれば直ぐにサービス提供責任者へ報告をする。 ⑤サービス提供責任者はモニタリング時に、活動内容や担当ヘルパーについて詳しく聞き取る。
H29.06.30			なし			
H29.07.31			なし			
H29.08.31			なし			
H29.09.01	5丁目2番館	顧客	苦情	受診に行く際にパジャマから普段着に着替えたいと言ったが着替えさせて貰えなかったとの苦情があった。	H29.09.20	①毎月の部署会議時に顧客への対応や声かけについて再度指導・周知を行い、またそれぞれの顧客の生活歴を踏まえた上での対応の検討を実施。 ②類似の事例や苦情に繋がりにかかない対応について相互監視を行い、職員同士の意識を高め合うことで苦情再発防止に努める。
H29.09.01	5丁目2番館	顧客	苦情	職員の言動に問題があるとの苦情があった。	H29.09.20	①新規の入居顧客に関して依頼や提案を行なう際は、ご家族や本人の生活歴や生活状況をしっかりと把握し、信頼関係の構築を図った上で提案等を行なうこと。また提案内容に関してもご家族の心情に十分配慮し、ご家族の希望を第一としてこちらからの押しつけにならないよう注意して提案を行なう。 ②疾患内容に伴った依頼に関しては、基本としてユニットリーダーから説明と依頼を行い、必要に応じてナースや医師等、専門職を交えて依頼の実施を行なう。
H29.10.31			なし			
H29.11.27	訪問入浴	家族	苦情	人工肛門装着の顧客に対してパウチ交換の援助を行うことになっているが、翌日パウチが外れて便汚染したとの苦情を担当介護支援専門員を通じて受ける。	H29.12.11	①サービス計画については本人が必要である援助内容として立案している為、交換の必要性がないとの安易な判断をせず、計画通りのサービスを提供することを職員指導する。 ②本件苦情内容を今後の事業所内研修に取り入れ、入浴手順以外のリスク管理等を学ぶ。 ③サービス記録に関しては各顧客別、サービス計画状況や前回の記録がわかりやすい様子を管理者は策定し、サービス提供記録として活用する。
H29.12.31			なし			
H30.01.31			なし			
H30.02.28			なし			
H30.03.31			なし			