

平成29年度

## 苦情相談及び対応

特別養護老人ホーム 天間荘

No.	受付日	申出人	サービス区分	概要	想定原因	対応結果
1	H29年5月	利用者様本人	居宅	・情報伝達の不備と職員の不適切な対応により担当の変更を希望。	・情報伝達不備 ・職員の態度	・担当を他事業所のケアマネに変更し納得していただく。
2	H29年5月	利用者様家族	ショートステイ	・返却の仕方や言葉が失礼だと感じたので改めてほしい。	・職員の態度 ・情報伝達不備	・ご家族に謝罪し確認方法の変更を伝える。 ・接遇に関しては個別指導を行う。
3	H29年5月	利用者様家族 (面会者)	特養	【ご意見箱への投書】 ・面会時、挨拶できない職員がいる。	・職員の接遇	・職員全体に挨拶等の周知徹底を図る。
4	H29年6月	関係機関	特養	・職員の対応が不適切である。適時連絡をして指示を仰いでほしい。	・情報伝達不備 ・職員の態度	・接遇に関しては個別指導を行い、この件の対応に関して部署内会議で情報共有する。
5	H29年6月	利用者様家族	特養	・物品購入の分量が多すぎるので改めてほしい。	・情報伝達不備	・説明不足を謝罪し再度説明する。新規購入時の分量を決定する。
6	H29年9月	利用者様家族	ショートステイ	・サービス量の不足に関する経緯と対策の説明をしてほしい。	・サービス内容	・ご家族に経緯を説明し謝罪する。方法変更と周知を図ることを説明し納得していただく。
7	H29年9月	利用者様家族	訪問	・備品使用時は故障の原因にならないよう丁寧に扱ってほしい。	・支援が原因との断定は困難	・支援時は引き続き注意しながら使用していく。
8	H29年10月	利用者様家族	特養	・利用中の事故に関する経緯と対策の説明をしてほしい。	・情報伝達不備	・1週間前からの状態説明と昨夜の状況及び予測される事故原因を説明する。
9	H29年12月	ボランティア	特養	・活動の受け入れ態勢ができていないので整えてほしい。	・職員間の情報共有の不備 ・職員の態度	・年間予定表に記載し担当を配置することを説明し翌月来荘していただく。