

事業所名:【藤の木原デイサービスセンター】

受付日	平成30年1月23日
申出者	ご家族
受け付内容	ご家族様より迎えがまだかと電話あり。キャンセルとして受け付けていた為、急遽お迎えに上がった。
対応内容	前日に送迎に携わった職員より、お父さんが明日休むと言っていたと伝言あり、キャンセルを受け付けたがお父さん=家族ではなくご利用者本人であった。ご家族様に謝罪し改善策と共に伝える。

事業所名:【藤の木の里】

受付日	平成29年12月1日
申出者	ケアマネージャー
受け付内容	朝のお迎え時に両脇支えで歩かされている姿を見てご家族は声掛けも無くかわいそうに思えたとの事(ひきづられるように見えた)
対応内容	全職員に声掛けをすることと、ご本人のペースで歩行してもらうことを周知した。ご利用者の状態により車椅子での対応も行う。

受付日	平成29年12月26日
申出者	ご家族(連絡帳より)
受け付内容	連絡帳における記録漏れや内容の不明なものがある。
対応内容	退所時に謝罪し、今後このような記入漏れが無いように注意することを約束する

受付日	平成30年3月21日
申出者	ご家族
受け付内容	下着に名前を書いてもらったが首もとのあたりに書かれて気分が良くなかった。
対応内容	職員間で周知することをお伝えし、謝罪する。

事業所名:【特別養護老人ホーム藤花】

受付日	平成30年1月18日
申出者	入居者様
受け付内容	排泄支援後に「この前トイレに行きたくて呼んだのに来てもらえなくて1人でした」とのことで詳しくお伺いすると「朝になった時で2回もあった。朝来たばっかなのか忙しかったのかもしれないけど感じも悪くて。1人でやって切なかった」とのこと。
対応内容	その場で謝罪し、対応を改めさせて頂く事をお伝えする。又、職員にも指導する事を伝え、分らなかった際にも今後その様な事がない様にする事をお伝えする。 「あんたが謝る事じゃない。でも切なかった」とのことで再度謝罪をする。

事業所名:【特別養護老人ホーム藤花・荻川】

受付日	平成30年2月28日
申出者	入居者様ご家族
受け付内容	目やにで目が開かない事が度々あるので必ず温タオルで目やにを柔らかくしてから取り除いてほしい。 耳垢で耳の穴が塞がっていたので時々様子を見て耳掃除をしてほしい。 1日1回はボディーローションを塗って欲しい。ローションの減りが見られていません。 唇もカサついており先回はリップクリームを塗って帰りました。
対応内容	手紙で頂いた為ご家族様に謝罪できず。入居者様には謝罪させていただく。 目やにについては午後起きて頂いた際に蒸しタオルで拭かせて頂いた。ボディーローションは午後のアウター交換の際に全身に塗らせて頂き、リップクリームはその都度塗らせて頂いている。今後、新たな対応方法をユニット会議で検討する。

事業所名:【ほのぼの保育園】

受付日	平成29年10月10日
申出者	保護者様
受け付内容	途中入園時の保護者より行事の細かな内容を聞かれた。
対応内容	入園説明会では詳細を説明しているが、途中入園の保護者にも入園のしおりをもとに詳細を説明するとともに、毎月の園だよりによりその都度行事に関する詳細を掲載することとした。

受付日	平成30年3月2日
申出者	保護者様
受け付内容	行事等のアンケートの回答用紙をクラス担任に渡すのではなく、アンケートBOXを用意してほしい。(そのほうが忌憚のない意見が述べやすい)
対応内容	その後のアンケートについては玄関に赤いアンケートBOXを設置し、そこへ回答用紙を入れていただくようお願いしております。

事業所名:【荻川ほのぼの保育園】

受付日	平成29年 12月 13日
申出者	保護者様
受け付内容	降園時に、離乳食の進み具合について説明されたが、他の子と比較するような内容で不快な気持ちになった
対応内容	翌日、主任保育士が対応行う。ご本人様の思いをお聞きし受け止め、不快な思いをさせた事を謝罪する。 言葉による伝え方、大切さを保育園として周知徹底し、取り組んでいく事をお伝えする。ノートの活用や個別での