

令和2年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 令和2年5月9日 発生場所：施設 受付方法：本人から直接受付	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆入浴の準備の依頼や迎えを職員に依頼し、待っていたが約束の時間になっても来ない。</p> <p>→申し出内容を確認し、謝罪とともに、当該職員には指導を行うことをお伝えしました。</p>	<p>◆情報の伝達・共有</p> <p>→本苦情（要望）を受けて、職員に対し留意事項、徹底事項を発信するとともに、改めて課題と解決策について会議を活用して再考することを確認しました。</p>

NO. 2 令和2年5月13日 発生場所：第2デｲｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆利用調整の依頼をしたが返答がない。</p> <p>→調整が行われていないことが判明し、遅延したことを謝罪の上、利用調整を行わせていただきました。</p>	<p>◆報告・連絡（伝達）の不備</p> <p>→利用調整や変更を申し受けた際の[定められた手順]の徹底について再確認しました。</p>

NO. 3 令和2年7月2日 発生場所：ランチサービス 受付方法：社用車移動中	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆運転走行に関して留意願いたい。</p> <p>→申出人のご指摘の通り、通行することを確認させていただきました。</p>	<p>◆道路交通法上のルールと実際の道路状況の相違</p> <p>→当該地点を走行する際は、ご指摘の通り通行するよう関係職員に周知しました。</p>

NO. 4 令和2年7月6日 発生場所：第1デｲｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ 受付方法：送迎時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆薬ケースが戻ってこなかった。</p> <p>→事実確認させていただくことをお伝えし、返却間違いがあったことを謝罪させていただきました。</p>	<p>◆チェック機能の不備</p> <p>→確実に照合して返却する方法について確認しました。</p>

NO. 5 令和2年7月23日 発生場所：施設 受付方法：本人からの受付	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員に言われたことに不満が残った。 →傾聴し、その場で謝罪させていただきました。	◆職員の言動 →事実を共有したうえで、スタッフ連絡にて注意喚起を行いました。

NO. 6 令和2年7月25日 発生場所：施設 受付方法：本人からの受付	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の介助方法に不信感を感じた。 →謝罪の上、事実確認をさせていただきました。	◆基本的な介護方法 →当該職員に対し、専門職としてのお客様に対する姿勢や技術面での指導を継続的に行っています。

NO. 7 令和2年8月3日 発生場所：施設 受付方法：本人からの受付	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の対応に不満を感じた。 →傾聴し、対応した当該職員に指導を行うことを伝えさせていただきました。	◆職員の言動と対応 →当該職員への指導（福祉施設職員としての基本的なスキル）の実施とともに、事実をフロア職員全員で共有し、注意喚起を行いました。

NO. 8 令和2年8月23日 発生場所：第1階伊弉比センター 受付方法：連絡ノート	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆確認している対応と相違があった。 →介護者在宅時に訪問し、謝罪のうえ、あらためて対応の確認をさせていただきました。	◆個別援助内容の把握不足 →援助方法をあらためて共有するため、援助表に対応の詳細を記載しました。

NO. 9 令和2年9月16日 発生場所：居宅 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆確認した内容（弁当配達中止）が実施されなかった。 →自宅を訪問し謝罪の上、調整内容を再確認し、代金を弁償させていただきました。	◆サービス調整(約束事の遵守) →介護保険外のサービス調整について、記録方法（月間・週間計画への記載方法）の確認を行いました。