

令和2年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 10 令和2年11月7日 発生場所：施設 受付方法：口頭	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆副菜の味付けが濃い →直接謝罪させていただきました。	◆マニュアル（指示書）の徹底 →自己判断での調理を行わないよう当該職員に指導を行いました。また、個別での調整が必要な場合の調理方法を明確にしました。

NO. 11 令和2年11月26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
◆依頼内容と対応に相違があった。 →謝罪とともに、対応の経緯について説明をさせていただきました。	◆説明と同意 →当該ケースに関して事業所内で検討し、説明と同意の十分な理解について共有しました。

NO. 12 令和3年2月24日 発生場所：第2デイサービスセンター 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆おむつの当て方に不都合があった。 ◆同性の職員に介助をお願いしたい。 →謝罪を行い、今後の対応策について説明し了承させていただきました。	◆基本的なケアの徹底 ◆説明と同意 →当該ご利用者のケアについて検討し、事業所内で共有しました。

NO. 13 令和3年2月28日 発生場所：短期入所 受付方法：電話	
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。 →事業所担当者と当該職員とともに、謝罪をさせていただきました。	◆個別援助内容の把握不足 ◆謝罪と説明責任 →事案に対する対処方法について、振り返りの協議を行い、当該職員への指導を行いました。

NO. 14 令和3年3月1日

発生場所：地域包括 受付方法：電話

申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆他事業所の職員の対応に不満が残った。</p> <p>→申し出内容を当該事業所管理者にお伝えし、申し出者の意向を一緒に確認させていただきました。</p>	<p>◆アセスメントの不備 ◆情報共有</p> <p>→サービス開始時の留意点について、改善策を確認しました。</p>