

令和3年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 令和3年4月12日 発生場所：第1階 伊ビセンター 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
◆職員の言動に不快な思いをした。 →ご本人様の思いを傾聴し、その場で謝罪させていただきました。	◆プライバシーの保護 ◆職員の言動 →配慮に欠けていた言動について職員間で情報を共有し、改善策について確認しました。

NO. 2 令和3年5月19日 発生場所：ショートステイ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の対応に不快な思いをした。 →事実確認の上、自宅に伺い、事実説明と謝罪をさせていただきました。	◆情報共有 ◆接遇 →当該職員への事実確認とともに、指導及び情報共有の方法の再確認を行いました。

NO. 3 令和3年6月1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
◆対応の依頼をしたが連絡がない。 →自宅に訪問し、連絡忘れがあったことを謝罪の上、依頼内容を再確認させていただきました。	◆約束事の遵守 →連絡を受けた際の手順と確認方法について、ルールを再確認し、遵守することを事業所内で共有しました。

NO. 4 令和3年6月2日 発生場所：第1階 伊ビセンター 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆依頼した対応と相違があった。 →自宅に訪問し、申し出内容を確認とともに謝罪をさせていただきました。	◆情報の把握と共有 →事前情報の確認とチェック方法について対応策を確認しました。

NO. 5 令和3年6月19日 発生場所：居宅 受付方法：訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆思っていた対応と相違があった。 →訪問にて謝罪させていただき、今後の対応について相談させていただきました。	◆意向確認不足 ◆情報の伝達 →お互いの解釈に相違があったことを踏まえ、当該事例を含めた説明や確認の方法を確認しました。

NO. 6 令和3年7月10日 発生場所：ショートステイ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆退所日が予定と違う →事務手続きに誤りがあったことを謝罪させていただくとともに改善策について説明させていただきました。	◆マニュアルの不徹底（チェック機能の不備） →受付時のマニュアルの再徹底について確認しました。

NO. 7 令和3年7月24日 発生場所：第2階イビセンター 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の言動と対応方法に不満を感じた。 →事実確認のうえ、自宅に訪問し謝罪をさせていただきました。	◆援助への気配り（配慮） →申し出を受け、援助方法の確認を行いました。

NO. 8 令和3年8月10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
◆思い通りの対応をしてもらえなかった。 ◆事後の職員の対応に不満を抱いた。 →自宅訪問にて謝罪し、要望内容の詳細と今後の対応について確認させていただきました。	◆環境と心情への配慮 →当該事例について検証し、改善策を共有しました。

NO. 9 令和3年8月3日 発生場所：施設（庶務） 受付方法：口頭	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆家族からの郵便物が手元に届いていない。 →不備があった経緯について説明し、謝罪させていただきました。	◆ルールの不徹底 →郵便物の取り扱いに関するルールを遵守し、今後の再発がないよう庶務内で再確認しました。

NO. 10 令和3年8月13日 発生場所：庶務 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆送付された書類に不備があった。</p> <p>→謝罪し、不必要な書類を回収させていただきました。</p>	<p>◆チェック機能</p> <p>→チェック体制の方法を見直しました。</p>

NO. 11 令和3年8月29日 発生場所：施設 受付方法：来所	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆施設環境の不便と衛生面での不備を感じた。</p> <p>→不快と不便をおかけしたことをお詫びし、現状の対策の説明と代替方法をお伝えさせていただきました。</p>	<p>◆衛生管理</p> <p>→当該環境における使用方法の徹底について周知しました。</p>