

令和4年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 令和4年3月28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>◆約束の連絡がない。</p> <p>→当該職員帰庁後にご自宅に訪問のうえ謝罪し、約束した対応の説明をさせていただきました。</p>	<p>◆約束事の遵守 ◆不在時の対応（連携）</p> <p>→予定確認のための記録方法の見直し及び、担当職員不在時の連携について再確認しました。</p>

NO. 2 令和4年4月18日 発生場所：施設 受付方法：訪室時（本人）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆職員の対応に不快な思いをした。</p> <p>→その場で謝罪し、当該職員に指導を行うことを約束させていただきました。</p>	<p>◆基本的なケア（支援方法）</p> <p>→当該職員への事実確認とともに、指導及び今後の対応方法について確認を行いました。</p>

NO. 3 令和4年7月17日 発生場所：ショートステイ 受付方法：自宅訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆予約受け入れの方法について説明してもらいたい。</p> <p>→ご自宅に訪問の上、判断などの経緯を説明し理解していただきました。</p>	<p>◆日程調整や判断基準</p> <p>→今後の予約方法について、あらためて課題を確認しました。</p>

NO. 4 令和4年8月23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
<p>◆利用時の職員の対応について確認したい。</p> <p>→誤解を与えた可能性に対するお詫びとともに今後の支援時に留意することを伝えさせていただきました。</p>	<p>◆接遇（職員の言動や態度）</p> <p>→本事例を共有し、留意すべき事項を確認させていただきました。</p>