

令和4年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 5 令和4年11月19日 発生場所：庶務 受付方法：サービス利用時（訪問時）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆配布された書類に間違いがあった。 →申し出をいただき、即座に電話連絡にて謝罪とともに事故の経緯を説明させていただきました。	◆作業の工程 →書類封入の際の作業方法と確認方法の見直しを行いました。

NO. 6 令和4年12月7日 発生場所：ショートステイ 受付方法：直接申し出	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の言動に不快を感じた。 ◆書類に記載間違いがあった。 →謝罪し、申し出内容と対応の確認をさせていただきました。	◆職員の言動 ◆情報の管理 →対象職員への教育とともに、書類作成時の確認と取扱い方法について担当者間で確認しました。

NO. 7 令和4年12月20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
◆連絡を待っているが遅い。 →謝罪のうえ、詳細な経緯と今後の支援について確認させていただきました。	◆速やかな対応（連絡調整） →要求(主張)を受け、連絡調整の方法について確認しました。