

令和5年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 令和5年4月15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
<p>◆予定の迎えが来ない。</p> <p>→連絡を受け、謝罪の上、迎えに伺わせていただきました。</p>	<p>◆連絡調整・チェック方法</p> <p>→チェック方法について見直しを行いました。</p>

NO. 2 令和5年4月17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
<p>◆職員の言動と連絡体制に不安を感じた。</p> <p>→申し出を受け、謝罪させていただきました。</p>	<p>◆心情への配慮・連絡受付体制</p> <p>→当該事例について振り返りを行い、課題、対応について検討し、連絡体制を確認しました。</p>

NO. 3 令和5年4月25日 発生場所：通所 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆職員の言動に不快を感じた。</p> <p>→状況説明と謝罪を行い、今後の対応について納得していただきました。</p>	<p>◆心情への配慮と説明方法</p> <p>→本事例を共有し、納得が得られる説明方法について事業所内で確認を行いました。</p>

NO. 4 令和5年4月30日 発生場所：訪問介護 受付方法：ケアマネを通じて	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆サービス利用時に説明不足があり不安を感じた。</p> <p>→状況説明とともに、説明が不十分であったことを謝罪をさせていただきました。</p>	<p>◆報告・連絡の不備</p> <p>→当該事例について事業所内で共有し、今後の具体的な対応方法を検討しました。</p>

NO. 5 令和5年8月8日 発生場所：居宅 受付方法：他事業所訪問時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆職員の言動に不安を感じた。</p> <p>→申し出に対する謝罪とともに、状況確認を行わせていただきました。</p>	<p>◆心情に配慮した説明と同意</p> <p>→当該ケースの振り返りを行い、要因分析と課題について事業所内で共有しました。</p>

NO. 6 令和5年9月22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
<p>◆職員の言動に不快な思いをした。</p> <p>→申し出を受け、謝罪のうえ今後の対応について相談させていただきました。</p>	<p>◆相談援助職としての基本姿勢</p> <p>→相談援助職としての日々の言動、姿勢を振り返る機会とし、事業所として共通認識を深めました。</p>