

令和5年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 7 令和5年10月19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
◆約束した担当者が不在。  →事実確認の上、行き違いが生じていた事実を謝罪させていただき、別の職員が代行して対応させていただきました。 →あらためて当該担当者より事実説明と謝罪をさせていただきました。	◆連絡調整・情報共有  →様々な連絡方法に対応する手段について再確認しました。 →窓口担当職員間での情報共有の方法を見直しました。

NO. 8 令和5年10月24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
◆職員の対応に不満を感じた  →申し出に対し謝罪するとともに、課題改善に取り組むことを約束させていただきました。	◆専門職としての基本的姿勢  →接遇意識の向上を図るため、各種会議を活用し、全職員に対し情報共有と注意喚起を行いました。

NO. 9 令和5年11月19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
◆提出された書類の内容が理解できない。  →自宅訪問にて内容を傾聴し、お詫びさせていただきました。	◆説明と同意  →当該事例をもとに、支援方法の留意点についてあらためて事業所内で確認し、共有を図りました。

NO. 10 令和6年1月19日 発生場所：短期入所 受付方法：他事業所より	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆対応と職員の言動に不満を感じた。  →匿名のため、対応の振り返りと要因分析を行いました。	◆援助職としての基本姿勢  →要因分析をもとに、当該事案に係る改善策を確認しました。

NO. 11 令和6年2月2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
◆職員の対応について指導を望む。  →自宅訪問にて謝罪のうえ、当該職員への指導を行うことを約束させていただきました。	◆相談援助職としての基本姿勢 ◆説明と同意  →要望を受け、課題の確認とともに、当該職員への指導を行いました。

NO. 12 令和6年2月13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
◆ 契約時の約束と相違があった。  →申し出内容について、人為的ミスがあったことを謝罪し、今後同じミスがないよう対応することを約束させていただきました。	◆チェック機能の不備  →課題の洗い出しを行い、各工程におけるチェック機能を強化しました。

NO. 13 令和6年2月28日 発生場所：通所介護 受付方法：来所	
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。  →要望内容を傾聴し、謝罪させていただきました。	◆約束事の遵守 ◆基本的な援助方法  →当該事案(課題)に対する援助方法の再確認とともに、当該職員に対して接遇等の指導を行いました。

NO. 14 令和6年3月7日 発生場所：居宅 受付方法：他事業所職員より	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆自身の意向・心情を理解してもらいたい。  →謝罪し、心情について傾聴させていただきました。	◆信頼関係の構築  →日々の対応を含め、専門職としての姿勢について事業所内で話し合い、再確認しました。