

令和元年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 1 平成31年4月18日 発生場所：第2デｲｰﾋﾞｾﾝﾀｰ 受付方法：サービス利用中	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆食事（主菜）に固いものが入っている。 →調理材料の繊維が混入していた事実を確認し、謝罪させていただきました。	◆マニュアル（ルール）の徹底 →調理方法の改善策について、あらためて検討を行い、業務の見直しを行いました。

NO. 2 令和元年5月12日 発生場所：施設 受付方法：口頭	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆居室のカーテンが汚染している。 →謝罪とともに、即座に洗濯を行い、今後の対応について協議することを約束させていただきました。	◆衛生管理 →汚染の要因の洗い出しと予防対策について協議し、全職員に周知しました。

NO. 3 令和元年5月17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
◆迎え時間の連絡が来ていない。 →謝罪の上、時間を伝えさせていただきました。	◆以前に確認した決め事の有効性（報告・連絡） →期間の経過や状況の変化ごとに情報の再共有を行うことを確認しました。

NO. 4 令和元年5月30日 発生場所：居宅 受付方法：他事業所からの情報	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆相談対応に疑問を感じた。 →面談し、謝罪とともに今後の対応について相談させていただきました。	◆相談対応 →業務外の相談に対する対応方法について事業所内で確認しました。

NO. 5 令和元年6月10日 発生場所：居宅 受付方法：来園	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆情報提供がなかった。 →申し出内容を確認の上、謝罪させていただきました。	◆情報共有 →情報の伝達方法と連携の方法について、あらためて事業所内で明確にしました。

NO. 6 令和元年6月26日 発生場所：第2デｲｰﾋﾞｽﾝﾀｰ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の対応に「誠意がない」と感じる ところがあった。 →ご自宅に訪問し、事実確認とともに謝罪 させていただきました。	◆接遇 →申し出内容を職員間で共有し、改善方 法の確認を行いました。

NO. 7 令和元年7月7日 発生場所：施設 受付方法：口頭	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆食事の調理方法に不満がある。 →申出内容を確認のうえ、調理担当者よ り直接謝罪させていただきました。	◆マニュアル ◆チェック機能 →調理方法、手順を検証のうえ、マニ ュアルの徹底及びチェック方法について確 認しました。

NO. 8 令和元年7月21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
◆付添い職員の対応（言動・行動）に不 快を感じた。 →謝罪を行った上、当該職員に指導する 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 →当該職員に対して、職務・職責の履行 について指導を行いました。

NO. 9 令和元年7月23日 発生場所：第2デｲｰﾋﾞｽﾝﾀｰ 受付方法：サービス利用時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆主食の量が変更になっていない。 →謝罪に伺い、希望される量に変更させ ていただきました。	◆手順と確認方法 →個人プレートの作成及び確認手順（マ ニュアル）の内容の見直しを行いました。

NO. 10 令和元年8月18日 発生場所：施設 受付方法：口頭（本人）	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆職員の介助方法に不満を感じた。 →謝罪の上、職員への指導、教育を行う ことを約束させていただきました。	◆基本的なケアの徹底 →申し出内容をフロア職員全員で共有し た上で検証を行い、課題と解決策につい て確認しました。

NO. 11 令和元年9月8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
◆サービス事業所への連絡調整がされていない。 →訪問し、連絡調整に不備があったことについて説明と謝罪をさせていただきました。	◆報告・連絡（伝達）の不備 →確認されている遵守事項を徹底することを再確認しました。

NO. 12 令和元年9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
◆日程調整について担当ケアマネからの連絡がなかったので連絡をした。 →謝罪し、日程調整を行わせていただきました。	◆報告・連絡（連絡調整） →申し出のケースの内容を踏まえ、改善方法について明確にしました。

NO. 13 令和元年9月10日 発生場所：短期入所 受付方法：来所	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆電話連絡の方法と言動に不満を感じた。 →謝罪の上、今後の連絡方法について確認し、承諾をいただきました。	◆窓口としての姿勢 ◆緊急時の連絡体制 →窓口としての電話対応の確認とともに、緊急時の連絡体制について確認させていただきました。

NO. 14 令和元年9月16日 発生場所：短期入所 受付方法：口頭	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆他利用者の言動で不快な思いをした。 →面談し、申出内容の確認を行い謝罪させていただきました。	◆環境への配慮 →当該申出内容を踏まえて、具体的な支援策を検討しました。

NO. 15 令和元年9月18日 発生場所：居宅 受付方法：サービス利用時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆依頼したことが叶うのか不安になった。 →訪問して謝罪の上、今後の対応について説明し、了承をいただきました。	◆確認作業 →面談時や相談時の確認方法の留意事項について事業所内で共有しました。

NO. 16 令和元年9月26日

発生場所：第2階 `イ` ビ`センター` 受付方法：送迎時

申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆訪問予定時間を過ぎても来ない。 →訪問が遅れている旨の謝罪を行い、訪問させていただきました。	◆約束事の遵守 →ミーティングにて、調整方法や連絡方法等の改善策を検討しました。

NO. 17 令和元年9月27日

発生場所：第2階 `イ` ビ`センター` 受付方法：送迎時

申出内容及び対処方法	課題及び改善策
◆他利用者の衣類の返却があった。 →謝罪の上事実確認を行い、返却間違いがあったことをあらためて謝罪し、当該者に返却させていただきました。	◆マニュアル（手順）の不徹底 →事実を事業所職員全員で共有し、手順の留意事項について確認しました。