

令和元年度要求・主張（苦情）受付内容

NO. 18 令和元年10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
<p>◆職員の説明方法に不快な思いをした。</p> <p>→謝罪を行った上で、苦情として取扱い、職員に周知することを説明させていただきました。</p>	<p>◆専門職としての基本的姿勢（相手の心情や場面に応じた対応の理解不足）</p> <p>◆説明の方法</p> <p>→当該職員に対して、相手の理解や受け答えに応じた対応について指導を行いました。又、他職員に対しても周知を行い、個々の意識を高めるよう指導を行いました。</p>

NO. 19 令和元年12月20日 発生場所：第2デ伊-ビスセンター 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆サービス利用後、持参した物が不足している。</p> <p>→事実確認を行い、他利用者に入れ間違いがあった事実を謝罪させていただきました。</p>	<p>◆思い込み・確認不足</p> <p>→氏名の確認と持参品の照合について、チェック方法と環境面の見直しを行いました。</p>

NO. 20 令和元年12月17日 発生場所：施設(厨房) 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
<p>◆依頼した嗜好が反映されていない。</p> <p>→謝罪の上、今後の対応について検討することを約束させていただきました。</p>	<p>◆個人の嗜好</p> <p>◆約束事の遵守</p> <p>→今後の要望の際の対応方法について確認を行いました。</p>

NO. 21 令和元年12月23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
<p>◆約束した対応がされなかった。</p> <p>→申し出を受け、事実確認の上、謝罪と説明をさせていただきました。</p>	<p>◆約束事の遵守</p> <p>◆情報の共有</p> <p>→フロア職員への事実の周知とともに、今後の対応について共有しました。</p>

NO. 22 令和2年1月7日 発生場所：第2デｲｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ 受付方法：電話	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆利用後、皮膚に変色があった。</p> <p>→変色部位を確認し、謝罪させていただくとともに、今後の援助時に注意させていただくことをお伝えしました。</p>	<p>◆援助方法</p> <p>→介助時の留意事項について再確認を行いました。</p>

NO. 23 令和2年1月12日 発生場所：施設 受付方法：面会時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆先月購入した本人の電気製品が破損している。</p> <p>→事実確認のうえ謝罪し、修理（部品交換）させていただきました。</p>	<p>◆物品の使用方法・保管方法</p> <p>→取り扱いのルール・確認方法について改めて協議し、周知を図りました。</p>

NO. 24 令和2年1月14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
<p>◆対応した職員の言動に不快を感じた。</p> <p>→申し出内容を受容し、謝罪したうえで、当該職員に指導を行うことをお伝えさせていただきました。</p>	<p>◆専門職としての基本的姿勢（ご家族の心情考慮した言動の理解不足）</p> <p>◆説明（報告）の方法</p> <p>→当該職員に対して、報告内容の適正性や相手に応じた対応について指導を行いました。又、他職員に対しても周知を行い、意識して行動することの指導を行いました。</p>

NO. 25 令和2年3月23日 発生場所：施設 受付方法：他サービス利用時	
申出内容及び対処方法	課題及び改善策
<p>◆職員の言動に不快を感じた。</p> <p>→あらためて状況説明を行い、謝罪させていただきました。</p>	<p>◆担当窓口としての基本姿勢</p> <p>→今回の対応・説明内容について振り返りを行い、課題と改善事項について確認しました。</p>