

日付	対象事業	申出人	苦情・ご要望内容	対応内容
平成30年 4月 1日	厨房	(匿名・電話)	「昼面会時にエレベーターを利用する際、配膳車を運ぶ女性職員に対して挨拶をしても返事がなく、舌打ちをされるという事が数年前から何度かあった。この事を必ず責任者へ伝え、改善をして欲しい。」とのご要望を頂きました。	調査の結果、厨房委託業者のスタッフであることが分かり、委託業者へ申し入れを行いました。又、匿名の方へ職員の対応で不快な思いをおかけしたことへのお詫びと共に職員への教育指導を徹底する旨を1階エレベーター入口に掲示致しました。
平成31年 1月 7日	特養	入居者ご家族様 (口頭)	「毎回ではないが、義歯が洗浄剤に浸かったままで使用した形跡がない。時間をかけ愛情をもって食べさせて欲しい。」とのご要望を頂きました。	食事中、必ず義歯装着を徹底するが義歯があっていないことも考えられるため、歯科往診を依頼させて頂く。又、食事中の口周りの汚れにはその都度対応させて頂く事をお話させて頂きました。
平成31年 2月14日	通所	ご利用者様 ご家族様 (口頭)	「帰園送迎中にシートベルトを外す際、バックルがご利用者様の左眉上に当たり、痛みがあるため病院受診した件について、今後同様の事故が起こらないよう、職員の安全意識に対する向上と配慮を求める」旨、ご要望を頂きました。	相談員及び当該職員が自宅訪問し、ご利用者様及びご家族様へ経緯の説明報告と共にお詫し、事故防止策を説明させて頂きました。その結果、今後もお世話になりたいとお言葉を頂きました。
平成31年 3月 8日	短期入所	ご利用者様 (口頭)	「特定の介護職の接遇及び勤務態度の改善」について、ご要望を頂きました。	状況確認後、ご利用者様へ当該職員が上司と共にお詫びし、接遇や勤務態度について指導徹底する旨、ご説明させて頂きました。なお、当該職員からは反省文を提出してもらい、今後の改善点について確認致しました。