

日付	申出人	苦情・ご要望内容	対応内容
令和 3年 9月21日	入居者ご家族様 (口頭)	「事故後の説明内容が状況説明中心であり、今後の予防策に関して不十分と感じ不信感を持った。」とのご指摘を頂きました。	9月21日に不信感を持たせてしまった事について謝罪。 改めて現況と対応策をご説明させて頂きました。
令和 3年11月22日	利用者ご家族様 (口頭)	「一部職員の接遇について、行動や発言が利用者や家族目線に立った介護が出来ていない。」とのご指摘を頂きました。	11月22日に不快な思いをさせてしまった事について謝罪。 職員へ接遇指導を行い、再発防止に努める旨、ご説明させて頂きました。
令和 4年 1月17日	利用者ご家族様 (口頭)	<p>①「職員全体について報連相の重要度に関する意識が低いと感じるので意識改革を徹底して欲しい。」とのご要望を頂きました。</p> <p>②「当該職員の報連相に関する意識改革、及びご家族様や外部の方への発言が軽薄であるため、教育して欲しい。」とのご要望を頂きました。</p> <p>③「嘱託医の往診の在り方」について、ご意見を頂きました。</p>	<p>①1月17日に頂いたお電話の中で、報連相不足の状況を謝罪。 職員へ改めて周知する旨、ご説明させて頂きました。</p> <p>②職員(全体)に対する接遇面の再教育について、ご説明させて頂きました。</p> <p>③嘱託医の協力を得て往診の在り方について検証を実施、一部見直しを決定。 1月27日にご家族様へご説明させて頂きました。</p>