

No.	受付日	申立者	件名	苦情の内容	対応日	対応の内容と結果
1	5月23日	利用者本人	ケアの内容に関わる事項	特定職員1名の申立者への対応が乱雑で不快である	5月23日	【要望】匿名とする。当該職員と対面談の希望なし。なぜそのような態度を取ったのか知りたい。改めて欲しい。【内容】当該職員と面談し事象の自覚無し。申出人への嫌悪な気持ちはなく当該職員の所作や接遇が至らなかった部分があり。改善するように指導を実施。【転機】申立者に当該職員への聴き取り内容を説明。人の好き嫌いでの対応ではなく純粋な接遇の至らなかった。【結果】当該職員の接遇や所作及び態度が、申出人にとっては自身に対する『嫌いな感情』と捉えて申立であった。しかい誤解を招く不適切な接遇があったことは事実であり全職員を対象に接遇の向上を図ることとし解決となった
2	10月3日	利用者本人	ケアの内容に係る事項	特定職員1名の申立者に対する接遇が悪く威圧的で不快である。	10月23日	【要望】該当職員に対しても名前の公表を許可する。不適切な部分を改めて欲しい。詳細は①態度が大きく威圧的②説明が不十分③あだ名で呼ばれる。以上の事があり不快である【経過】該当職員に聴き取り実施し①②に対して思い当たる部分あり。自覚ある部分を改善する事とする③については事実なし。【転機】申立者へ当該職員の聴き取り内容を報告。自覚ある部分ありため改善に努める事とした。あだ名で呼称した事実は無い事を伝える。不快な部分に改善がみられれば解決とする。またあだ名での呼称は勘違いであったとの事であった。【結果】後日の申立者への聞き取りで改善が見られたとの事。これを持って解決となった。