NO	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	天竜厚生会城北の家(短期・障がい)	他福祉サービス事業所	4月26日	内出血ができていたこと について	らはぎに内出血ができていた。施設で は身体チェックを行っていないのか。	入浴時、身体チェックを実施しましたが、座位が不安定であったため十分に確認できませんでした。また、夜間パジャマへ着替える際、全身を確認する機会がありましたが実施して身体がした。今後は、来所日及び帰宅日に身体チェックを確実に行うようにします。一名でが難しい場合は、複数名で対応します。また、理学療法士へ移乗方法について再確認を行い、統一した支援ができるよう職員へ周りりました。併せてベッドの縁等、身体が当たで保まい箇所には予めカバーやクッションなどで保護することとしました。	
2	さやの家(短期・障がい)	利用者本人	5月17日	利用料及びその説明、利用予約について	れた。②利用料について説明を受けたがよく理解できなかった。③毎月7日間利用できるよう調整を前任のSWIC依頼し、2日は決定し、残り5日が決まっておらず、施設から連絡がない為こちらから連絡したが、その確認のため連絡すると予約が入ていないた。「今後は相談支援事業所を通して利用調整をしたい」と前任ソー	①「朝はたいとは、大学のでは、大学のでは、大学のでは、はてき、東京では、大学のは、大学のでは、大学のでは、大学のでは、大学のでは、大学のは、大学のは、大学のは、大学のは、大学のは、大学のは、大学のは、大学の	5月19日

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
3	清風寮	利用者本人	4月13日		で聞こえるように他職員と相談されたことや要望に対する回答が明らかに応えたくないという雰囲気に良い気分がしなかった。また特定職員の自分への態度が冷たく、言葉遣いもきついと感	が原因です。是正として、虐待防止委員会を開催し、そのなかでご利用者への対応、接遇につ	5月12日