

取扱注意

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	天竜厚生会ヘルパーステーション	利用者本人	2月16日	トイレのドアが開かなくなったことについて	訪問するとご本人から「先週(2月9日(金))掃除が終わってあなたが帰った後、トイレのドアが開かなくなった。近所で作業していたおじさんと呼んで見てもらった。鍵がかかっていたみたいで外からコインで筋のところを縦にしたらすぐ直った。なぜか筋が横になっていたみたい。」と話があった。	申立者には、その場で謝罪をしました。原因としてヘルパー自身は、ドアに鍵をかけたつもりはないが、ドアノブを拭いていた際に、当たって鍵がかかってしまったと思われます。「今後は、トイレ掃除の際にドアノブの鍵の状態を確認すること、終了後にトイレのドアが問題なく開くことを確認します。」とお伝えしました。「またお願いします。」とのお言葉をいただきました。今後は、トイレのドアノブを拭いた後は、内側の鍵がかかっていないかその都度確認するようにします。また、トイレ掃除終了後にトイレのドアが開くかどうかを確認します。	2月16日
2	地域包括支援センター北連中央	他福祉サービス事業所	2月15日	打合せ時間に遅れた件について	申立者より「対象職員はいますか。」と電話がある。10分程前に龍山の事務所を出たため、17時頃に着くと思う旨をお伝えする。「打合せの予定は16時からになっていて、私たちも多忙な業務を調整して時間を作っている。17時半には終わって帰宅したい。遅れることは今回だけでなく、よく遅れて来るため、センター長からも時間を守るように伝えてほしい。」と話があった。	申立者と対象職員との親しい関係性により時間に対する意識が薄れていたこと、打合せの前に予定を入れざるを得ない状況で、時間が押してしまったことが原因です。申立者には、いただいた電話にて謝罪をし、センター長に報告する旨をお伝えし、「よろしくお願いします。」とのお言葉をいただきました。今後は、親しい相手であっても、業務を調整して時間を作っていたらという意識を持ち、自らの予定を組むようにします。また、朝の連絡会で他職員に1日のスケジュールを報告しているため、お互いに確認をするようにします。	2月15日