

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	さいわい	家族	4月23日	退所時の事務所職員の対応について	さいわいを利用して父が病院で亡くなり、荷物を取りに行った。その際の事務所職員の対応について、お悔やみの言葉や告別式の日時を聞くことなく、荷物の引き渡しと利用料の話だけで事務的であった。施設で亡くなった場合との対応の差を感じた。評判が良かっただけに残念である。今後評判を下げないよう気を付けていただきたい。	当日対応した職員に状況を確認しました。当日対応した職員について、4月からの異動職員で慣れない対応となり、事務的と感じ取られる対応となっていました。普段より関わりのあった職員もご家族が来所された時に他の対応があったため、十分な対応が取れませんでした。ご逝去の対応等の際は、ご家族の気持ちに寄り添い、お悔やみの言葉を申し上げる等丁寧な対応を取ることを事務所内で確認しました。 なお、本件につきましては、匿名希望のため、苦情申し立て者への報告は差し控えました。	5月1日
2	さやの家	家族	5月8日	整容がしっかりとされていなかったことについて	面会の際、ご本人の衣類に牛乳がこぼれた跡がついていた。また、髪の毛が肩にたくさん付いていた。整容をしっかりとしてほしい。	申し立てを受けたその場で謝罪し、すぐに着替えを行いました。当日対応した職員は洋服が汚れていたことに気付いていましたが、当日午前中に入浴予定があったため、衣類交換を怠っていました。整容についての意識不足が原因でした。法人が作成している「ご利用者の生活サポート帳」を活用し、会議内で話し合い、整容についての意識付けを行っていきます。	5月8日