

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	しんぱらの家デイサービスセンター	家族	4月1日	靴の履かせ間違いについて	前回利用の際、帰宅時に他人の靴を履いていた。本人のものがあるか探してほしい。	入浴支援後、靴の色のみでご本人のものと思い込み、他ご利用者の靴を履かせてしまいました。名札の活用・名前の確認を徹底することを事業所内で周知しました。	4月1日
2	天竜厚生会ヘルパーステーション（障がい）	利用者本人	4月18日	訪問時間が守られていないことについて	訪問時間よりも30分早く来た。約束の時間を守ってほしい。	お約束していた時間よりも早いズレた訪問となってしまう、ご迷惑をお掛けしました。時間を厳守することを事業所内で周知し、適切な訪問時間の管理を徹底することとしました。	4月20日
3	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション（障がい）	利用者本人	4月25日	必要な物が捨てられていたことについて	前回利用時、まだ読んでいない雑誌がゴミ箱に捨てられていた。	掃除支援を実施した後、必要な物と不要な物の分別をする際の確認が口頭のみであったことにより、分別の間違いが起きてしまいました。今後は、ご本人にも見ていただき確認していくこととしました。	4月26日