

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	浜北学苑	家族	4月16日	他ご利用者にカレンダーを破かれ、購入していただけると聞いていたが対応されていないことについて	ソーシャルワーカーより「カレンダーが他のご利用者によって破かれてしまったが、同じものを購入する」と説明を受けた。しかし、その後も新しいカレンダーが手元に届いておらず、不信感を抱いている。対応の経過と今後の見通しについて確認したい。	当施設において、他のご利用者によるカレンダーの破損が2度発生し、1回目の補填は速やかに行われましたが、2回目の対応が遅れ、ご利用者への情報提供が不十分でした。これにより、ご利用者にご不安とご不便をおかけしたことを謝罪しました。今後は、他のご利用者の行動によりご利用者に損害が生じた場合、速やかに協議の上、補填方法を決定し、迅速に対応を実施いたします。また、進捗状況や対応内容については、ご利用者に対し明確かつ適時に情報提供を行い、信頼回復に努めてまいります。	4月16日
2	美浜	家族	4月28日	他ご利用者の薬入れファイルが入っていたことについて	ショートステイ終了後にリュックの中身を確認すると、他ご利用者の名前が記載されたファイルが入っていた。	ご家族にご迷惑をおかけしたことを謝罪しました。原因として、送迎時間が近接したご利用者の荷物確認作業中に、形状の似たバッグを取り違えたことや、確認後誤って別のバッグに物品を収納した可能性があります。今後は、荷物確認を1名ずつ個別に実施するとともに、荷物を追加で収納する際には全量を出さず、新規に収納する荷物のみを取り扱うことを徹底し、再発防止に努めてまいります。	4月28日