

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	宮脇ヘルパーステーション	利用者本人	7月10日	買い物後のレシートに頼んでいない商品が記載されていることについて	買い物支援後にレシートを受け取ったが、依頼していない商品名が記載されており、手元に商品が無い。どのように対応したらいいか教えてほしい。	購入した店舗に確認したところ、レシートの印字間違いがあったことがわかり、誤って印字された商品の金額を返金していただきました。今後、購入した商品を袋詰めする際には、レシートに印字された商品名と実際に購入した商品を照らし合わせて確認することとしました。	7月16日
2	龍山ケアサポートセンター	利用者本人	7月24日	デイサービスの迎えが来ないことについて	デイサービスの迎えが来ないので電話した。今日は行く日なので迎えに来てほしい。	ご自宅への定期訪問の際にデイサービスの利用日程の変更についてお聞きしましたが、デイサービスへの伝達を失念してしまいました。今後、同様の連絡をお聞きした際には、時間を空けずに関係事業所に伝えることを心がけ、伝達方法については、書面で行うことを徹底するよう事業所内で周知しました。	7月30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	7月21日	訪問時間が守られていないことについて	週に複数回の訪問をお願いしているが、特定の曜日だけ約束の時間よりも遅れて来る。前日に、訪問が遅れることについて連絡はもらっているが、毎回であり、その後の自分の予定も変更しなければならない。訪問終了時間を過ぎた後に話をして残っていることもあるため、改善してほしい。	訪問時間の遅れや延長があり、ご迷惑をお掛けしました。お約束した訪問時間を厳守することを事業所内で周知するとともに、必要に応じて訪問スケジュールの見直しや訪問するヘルパーを交代する等、時間の管理を徹底していくこととしました。	7月31日