

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	清風寮	利用者本人	11月13日	食事の提供間違いについて	提供された食事の中に禁止食の納豆が入っていた。	その場で謝罪いたしました。当該ご利用者は納豆が禁止食となっておりますが、誤って盛り付けをしてしまいました。禁止食については食札やリストにも記載がありましたが、原因として、食札の見落としおよび思い込みによる作業が挙げられます。是正処置として、食事内容に配慮が必要な方については、最初に盛り付けを行い、他の食事と混在しないようにすること、配膳棚にテプラを貼付し、目視で容易に確認できる体制を整えることを実施いたしました。	11月13日
2	浜名	家族	11月24日	連絡したことが職員に伝わっていないことについて	LINEで利用のキャンセルの連絡をし、「既読」になっていたが、ケアワーカーから「利用予定になっている」と連絡がきた。LINEの管理はどうなっているのか。	本メッセージ受信後、申立者へ直接お電話にて連絡し、謝罪いたしました。原因は、LINEでメッセージを確認した受付職員が、確認後に他の担当職員へ内容の共有を失念していたことにあります。是正処置として、今後は利用キャンセルに関する連絡についてメッセージを確認した職員が、速やかに担当者へ共有し、受け入れ表の更新および記録を確実に実施するよう徹底いたします。なお、当該是正処置についてはご家族へ説明し、ご理解をいただきました。	11月24日