

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	さやの家デイサービスセンター	家族	12月29日	持参したタオルの返却がないことについて	涎掛け用として首に白いタオルを巻いてデイサービスに出掛けたが、帰宅時にタオルを巻いておらず、荷物にも入っていなかった。	別途ご持参されたタオルについて、事業所内での周知が不十分であったことにより紛失に繋がってしまいました。今後、事業所内周知を徹底するとともに、私物と事業所のタオルが混在しないよう、記名の確認も徹底していくこととしました。	1月4日
2	さいわいデイケアセンター	地域住民	1月5日	運転方法について	後続車が繋がっていても道を譲ってくれないことが数カ月前から続いている。追い越しした際に距離を詰められ、不必要なハイビームをされることもあり恐怖を感じた。後続車がある際に道を譲っていただくことはできないでしょうか。	後続車に道をお譲りすることは日頃から心がけていますが、当該道路は道幅が狭く追い越し可能な箇所が少ないため、お譲りするタイミングが遅くなってしまいました。ハイビームや車間距離についても、意図的に行ったことではありませんでした。今回いただいたご意見を事業所内で共有し、安全運転や周囲の車両に配慮した運転に心がけてまいります。	1月6日
3	さいわいデイケアセンター	利用者本人	1月6日	送迎が来ないことについて	利用日であるが送迎が来ない。	送迎表への転記間違いがあり、送迎忘れに繋がってしまいました。また、送迎表作成後のチェックを作成担当者のみで対応していたため、間違いにも気付くことができませんでした。今後は、一つひとつの業務を丁寧に行うとともに、複数名で確認していくこととしました。	1月6日
4	さいわいデイケアセンター	利用者本人	1月6日	送迎が来ないことについて	利用日であるが送迎が来ない。	送迎表への転記間違いがあり、送迎忘れに繋がってしまいました。また、送迎表作成後のチェックを作成担当者のみで対応していたため、間違いにも気付くことができませんでした。今後は、一つひとつの業務を丁寧に行うとともに、複数名で確認していくこととしました。	1月6日
5	掛川市中部地域包括支援センター	他福祉サービス事業所	1月26日	担当ご利用者以外の支援計画書が届いていることについて	翌月のサービス提供票を受け取ったが、担当ご利用者以外の支援計画書が紛れていた。どのように対応すればいいか教えてほしい。	サービス提供票と同じタイミングで支援計画書も配布していますが、事業所名と担当ご利用者名の突合を間違えてしまいました。また、配布時の確認も不十分であったことにより間違いに気付くことなく配布してしまいました。今後は、各手順においてミスが起こり得ることを踏まえて、丁寧な確認に努めていくことを職員間で周知しました。	1月26日