

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	くまみデイサービスセンター	他福祉サービス事業所	5月1日	実績提供票の送り間違いについて	送られてきた実績提供票の中に、他のご利用者のものが入っていたため確認してほしい。	普段は直接手渡しで配布していましたが、長期連休を控えて早めにFAXでほしいとの依頼を受けて急いで対応したところ、誤って送信してしまいました。普段と違う手順でありながら慎重さを欠いてしまったため、あらためて手順を確認した対応をするよう努めてまいります。	5月1日
2	登呂の家デイサービスセンター	地域住民	5月5日	送迎車両の運転について	左側から急に進入してきたうえ、その後煽られたように感じた。しっかり安全運転の教育をしてほしい。	当日は急遽普段とは異なる送迎ルートとなり、迎えの時間に間に合うか不安もあって焦った気持ちで運転してしまいました。今後は、ゆとりをもった確認と運行に努めるとともに、送迎車両に相応しい安全な運転を心掛けるよう徹底してまいります。	5月5日
3	しらいとデイサービスセンター	家族	5月9日	転倒による受傷への対応について	転倒時の怪我について、迎えに来た職員に確認したが、分からないとの対応だったため確認してほしい。	普段関わっているご家族の方には状況をお伝えしていた認識もあって、面識の浅い職員が不意な質問に答えられずご心配をおかけしてしまいました。職員間でご家族の状況などの共有が不足しておりましたので、あらためて共有を図るとともに、不明な時には確認のうえ返答する旨を周知してまいります。	5月13日
4	相談事業所天竜厚生会アクシア藤枝	その他	5月18日	サービス担当者会議への参加忘れについて	サービス担当者会議を予定しているが、担当相談員がまだ来ていないため、確認してほしい。	スケジュールをシステム内で管理していましたが、新規の予定を入力する際に誤って上書きをしてしまい、当日の予定確認ができていませんでした。今後は、上書きによって消えてしまうことも考慮して、慎重にスケジュールの入力管理を行ってまいります。	5月18日
5	天竜厚生会介護福祉機器センター	他福祉サービス事業所	5月27日	訪問忘れについて	セニアカーの試乗時間に職員が来ていないため、確認してほしい。	前回試乗を行った際に今回の予定が(仮)で決まっていたのですが、(仮)のままの認識で業務日誌やシステムのスケジュールには入力していなかったため、失念してしまいました。今後は(仮)の予定も記録しておき、事前にケアマネジャーに予定の確認をすることとしていきます。	5月28日