

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	さやの家デイサービスセンター	他福祉サービス事業所	6月1日	送迎車両の運転について	運転する車の後方に近寄るだけでなく、片側二車線の道路をはみ出して車線を跨ぎ、道路の中央付近を走行して煽られているように感じた。運転方法について確認してほしい。	夕方の送迎時間は特に交通量が多く、帰寮時間を焦り前方の状況を確認するためにマナーに反した運転をしてしまいました。今後は、ゆとりのある送迎の見直しとともに、マナーを守った運転を徹底してまいります。	6月8日
2	静岡市駿河区大里高松地域包括支援センター	他福祉サービス事業所	6月1日	請求間違いについて	利用料請求が保留になっていると連絡があったため、確認してほしい。	事業所番号のシステム入力を失念しておりました。今後は情報が確定し次第、入力・確認を徹底するようにしてまいります。	6月1日
3	さやの家デイサービスセンター	利用者本人	6月4日	職員の対応について	他の人たちは爪を切ってもらえているのに、私は1本しか切ってもらえなかった。	安全な爪切りをするうえで職種間での協力による実施をルールとして定めていましたが、この度は個人の判断で取りやめてしまい失礼な対応となってしまいました。あらためて、実施対応について全職員に周知し、丁寧な対応に努めてまいります。	6月4日
4	天竜厚生会ヘルパーステーション	利用者本人	6月12日	訪問忘れについて	訪問時間にヘルパーが来ていないため、確認してほしい。	勤務表作成時の見落としで、担当ヘルパーへの訪問指示が漏れてしまいました。さらに、前日の予定確認も失念しており、作成漏れに気づくこともできずご迷惑をおかけしてしまいました。今後は、ルールに則り作成時の確認とあわせて前日の予定確認の徹底をしてまいります。	6月12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	6月16日	訪問忘れについて	納品の予定日となっているが担当職員が来ていないため、確認してほしい。	訪問予定日をスケジュール管理システムに入力し忘れた結果、訪問を失念してしまいました。今後は、依頼を受けた際にはその場でシステムに予定入力をするように徹底してまいります。	6月16日
6	天竜厚生会ヘルパーステーション	利用者本人	6月17日	掃除支援後の物の配置について	掃除機をかける時に移動させた床に置いてある物や椅子等がそのままのため、元の位置に戻してほしい。	支援におけるご意向や留意点について、職員間での共有が不足していました。今後は、定期的に職員間で確認し合い、掃除後の配置確認（定位置に戻すこと）を徹底しながら、終了時にはご本人にも確認いただくようにしていきます。	6月17日
7	天竜厚生会ヘルパーステーション	利用者本人	6月19日	訪問忘れについて	訪問時間にヘルパーが来ていないため、確認してほしい。	事前に訪問日の確認を行っていましたが、担当ヘルパーが当日の訪問を失念してしまいました。今後は、訪問当日に利用者名と訪問時間を再度確認し、携帯電話のアラームを活用するなど、訪問忘れ防止対策をしてまいります。	6月20日