

平成27年度ご意見受付対応状況

満 濃 荘

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	4月7日	ご家族	給食サービス	えびアレルギーがあるので出さないようになっていたと思うが、えびが入っていた。えびを食べるとアレルギー症状が出るので絶対に出さないでほしい。担当者に伝えてほしい。	改めて欲しい	サービス内容	厨房用連絡表に代替品のチェック項目を作り、毎回献立と照らし合わせる。代替が必要な方は、その日の献立に代替が必要なくても毎回付箋を付けるようにし栄養士と配食者でダブルチェックできるようにする。	4月11日完了
2	4月9日	ご家族	通所介護	送迎時間が遅くなっているがまだ来てくれない。外で待っていたが送迎車が自宅前を通り他利用者を先に迎えに行った。なぜ向こうが先に来るのか。通った際に一言言ってくれてもよいのではないか。	改めて欲しい	その他送迎ミス	送迎マニュアルの更新と職員へ周知する。自分の送迎箇所にはラインを引き次の自宅に行く前には送迎表を毎回チェックすることによって誤りミスを予防する。	4月11日完了
3	4月11日	嘱託医	短期入所	明細書が分かりにくいというクレームがあった。今後新しく利用される方には踏み込んだ話をしてほしい。またクレームの発生しそうな可能性のある方は事前に連絡が欲しい。どうしても対応できなければ、今回のように直接説明することもできる。	改めて欲しい	説明不足	ご利用者家族より医療機関薬局等に関する問い合わせがあれば、当該機関へ連絡し確認をする。問い合わせがあった際には看護職員へ報告する。施設入所手続きマニュアルを変更しご利用者家族の疑問等へ早期に対応していく。部署間の情報共有をしていく。ご本人やご家族が直接当該機関に確認に行く際は、事前に連絡し伝える。	4月11日完了
4	5月8日	ご家族	通所介護	デイサービスから帰ってきた母の靴が違う。他の方と入れかわっていないか、との電話がある。	回答が欲しい調査して欲しい	サービス内容	和室に上がったご利用者の靴については、名札を洗濯ばさみでつける。	5月10日完了
5	6月10日	ご家族	特養入所	ご飯が進んでいないと言われた。エンシュアやゼリーを持参している。無くなりそうになっている、水分はそんなに必要ない。今日も母の側に誰もいない。口からご飯がこぼれ酸素チューブも汚れていた。母が可哀そうだ、気をつけてほしい。	話を聞いて欲しい改めて欲しい	説明不足 職員の態度	ユニット会にて周知する。分からない事があればケース記録を読み他職員に確認をして報告する。相手が十分に納得されるよう対応、態度に十分注意する。	6月11日完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
6	6月23日	匿名	緊急通報	緊急通報協力員の方より、満濃荘より確認の連絡が夜間に入り、本人宅へ確認に行ったところ、本人は「もう良くなった」と言われた。本人が良くなっているのなら、早く自分に知らせてほしい。	改めて欲しい	説明不足	今回の対応については通常対応にて、特に落ち度はなかったと思うが、協力員の方には、今後も満濃町から協力員の内容や満濃荘の役割をご理解頂き受けて頂くようにする。同じようなご意見があった際には、その都度、詳細に説明していく。	6月23日 完了
7	7月28日	ご家族	通所介護	自宅に送ってくれたのはいいが転落防止ベルトを装着していなかった。他利用者の健康手帳が袋の中に入っていた。	改めて欲しい	サービス内容	日中の排泄介助は2名で対応し帰宅前の排泄時にはベルトを忘れずに装着する。個別マニュアルを更新する。家族不在時は、再度ベルト装着の確認を行う。帰宅準備はゆとりをもって行う。	7月29日 完了
8	7月28日	嘱託医	特養入所	施設入所者の受診までの対応について、もっと迅速に救急搬送が必要でなかったか。	改めて欲しい	サービス内容	通常のマニュアル通り対応した。ご家族にも契約時に説明し、同意のうえ契約している。医師には、施設での対応を注意していくことで了解いただいた。	7月28日 完了
9	8月5日	匿名	満濃荘	職員の方は通勤や仕事でこの道进行する時、スピードを落としたり道を譲ってくれる。ありがたいことだが、稀にスピードを落とさずに車を運転する人がいる。その人には気をつけるように周知してほしい。	改めて欲しい	その他 職員の姿勢	全部署で周知し、安全運転やスピードには注意するよう指示する。 職員でスピードを出している職員がいれば注意していく。	8月10日 完了
10	9月9日	ご本人	通所介護	ご本人より満濃荘に行った時一万円なくなったと言われる。	回答が欲しい	サービス内容	送迎担当者が、お迎え時に持ち物を確認し、貴重品があれば本人に伝え自室に置いておく。個別マニュアルを更新する。	9月11日 完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
11	9月11日	ご家族	短期入所	9月10日～11日と利用、イクセロンパッチが2枚ならんで貼られていた。横に貼られていたので気付くのではないか。入浴前に剥がしてほしい。	改めて欲しい	サービス内容	マニュアルを変更する。 医師からの処方薬は「説明書兼同意書」についてご家族の同意を頂き看護職員が保管、介護職員が貼り替えを行う。同じ職員が剥がし貼り替えるよう変更する。	10月8日 完了
12	10月2日	ご本人	給食サービス	給食サービスの集金時、領収書を求められたが、なかったため「領収書も持たず集金するな」と言われる。	改めて欲しい	説明不足	他のご利用者に対しても。これまで領収書は準備していなかった。今後は全てのご利用者に給食費の集金時に領収書を渡していくことにする。	11月6日 完了
13	10月4日	ケアマネジャー	通所介護	担当のご利用者が、本日は他施設の短期利用であるが自宅にいない。そちらの通所に行っていないか。	回答が欲しい	その他 (確認不足)	ケアマネジャーからのサービス提供票と、利用予定一覧表について、1名で確認するのではなく、必ず2名で確認するようにする。マニュアルを更新し確認する。	10月9日 完了
14	10月18日	ご家族	特養入所	面会時に右腕を見たら、赤い内出血ができていた。以前にも同じようなところできていたが対応策はきちんと行えているのか。	回答が欲しい	サービス内容	移乗時には、両手にバスタオルを巻き移乗する。体位変換時、排泄介助時、入浴介助時、手の位置を十分確認し体型が大きいため2名で実施する。	10月26日 完了
15	10月19日	ご家族	特養入所	上記ご意見の返答時に受け付ける。こないだベットから移乗するのを見てたが声かけも何も言わずにさっと移乗していた。あんなことしていたら怪我してもおかしくないですね。	改めて欲しい	サービス内容	基本的な事であり忙しいときでも、細かな声かけはしっかり行っていくことを話し合う。介護職員全員に対して、声かけの重要性、正友会として大切にしていることを伝える。	10月26日 完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
16	10月22日	ご家族	特養入所	入院中であるが病院から療養型施設に転院する際、施設は退所になることを伝えた時にご意見を頂く。現状の体調では、施設の看護師からも病院の看護師からも受け入れ困難と言われた。施設としての意見をまとめた上で話し合いたかった。	話を聞いて欲しい	その他 (確認不足)	入退院時など、何か判断をしなければならない状況では職員一人の意見でなく、施設の意見を一致させた上で、ご家族に伝えていくようにする。	10月30日 完了
17	11月13日	ご家族	給食サービス	あみえびの佃煮が入っていました。本当に小さなえびだけど、アレルギーがあるので担当の方に伝えてほしい。以前も同様のことがあったので再発防止に努めてほしい。	改めて欲しい	その他 (確認不足)	あみえびの提供頻度は少ないため、他の佃煮の方がご利用者にとっても、やわらかく食べやすいので献立から外すことにする。代替食の必要な方は、前日に配食表と献立表を作成し、ふせんに記入しておく。当日弁当のふたを閉める際に中身とふせんを施設栄養士、日清栄養士の2名で確認する。	12月10日 完了
18	11月17日	ご家族	短期入所	普段はクリーニングしている服なのに、短期入所から帰ってきたらシワシワになっていた。	改めて欲しい	その他 (確認不足)	更衣後洗濯へ出す前に衣類の素材の確認を必ず行う。ドライマークの場合は施設で洗濯せず、送迎時に洗濯ができていないことを伝える。主任会にて周知し確認する。	11月20日 完了
19	11月18日	ご家族	居宅支援	担当のケアマネジャーについて、相性が合わないので以前の担当者と変更してもらえないか。どこがダメというわけではないが、相性が合わず本人も苦手と言っている。	改めて欲しい	サービス内容	担当者を変更し了解される。特にどこがダメということでもないが、ご家族の性格や実情により多種多様の対応が求められる。今回のことを今後役に立ててほしいことを上司より伝える。	11月18日 完了
20	11月13日	ボランティア	通所介護	訪問活動を夫婦でしているが、今まではお歳暮などの品が2人に1つしか届けられていないので、数を増やしてもらえないか。他施設からは1人ずつ頂いているので同様にできないか伝えて欲しい。	話を聞いて欲しい	サービス内容	満濃荘では代表者のみ、よりあいでは参加者全員に送付していた。申出者に施設ごとの対応を伝え承をいただく。	11月27日 完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
21	12月3日	ご家族	短期入所	①表皮剥離の事故報告を電話で受けたが、たいしたことない内容だったのに思っていたより酷い状態だった。②靴の破損報告を受けたが基本座って排泄をしているのになぜ靴が濡れたのか。③以前も杖が紛失している。	教えて欲しい	説明不足	①②事故等に対して、ご家族に原因や対応方法の正確な報告ができていなかった。相手に内容が詳細に分かるように報告することを周知する。③紛失物の対応は、見つからなかったとしても1ヶ月後には現況の報告をするようにする。	12月21日 完了
22	11月25日	ご家族	短期入所	先日面会に来た時に、職員から本人の前で最近の状態の報告があった。いくら認知症でも自分のことを言われているくらいは理解できるはず。報告する場所を考えると、工夫が必要だと思います。	話を聞いて欲しい	職員の態度	プライバシーに配慮できていなかった。面会時の報告は、ご本人や他利用者に聞こえない場所で実施するようにミーティング・ユニット会で周知する。	11月28日 完了
23	11月19日	ご家族	特養入所	認定結果について11月の中旬ぐらいには、私の携帯に電話をくれると言っていたのですが、主人の方にかけたんですかねえ。要支援になると施設を退所しなければいけないので心配していた。	話を聞いて欲しい	説明不足	担当者に確認するが連絡できていなかった。再度の連絡や、事後報告の必要な件については申し送り、周知報告を相談員、担当者で確認をした。内容や日程をホワイトボードに記載しチーム間で確認することにする。	12月10日 完了
24	1月5日	ご家族	通所介護	着替えの時、左側のズボン下に血が付着していたので左足を確認すると血がでていた。通所利用で何があったのか教えてほしい。	回答が欲しい	サービス内容	日中の状況を確認するが、変わったことはなかった。今後は、車椅子の使用や送迎車での座席位置など個別での対応の注意点について確認し周知する。	12月10日 完了
25	1月12日	ご家族	通所介護	朝もらった請求書の中に他利用者の請求書が入っていた。他利用者の請求書を持って帰って欲しい。	改めて欲しい	その他 (確認不足)	請求書の準備作業はゆとりを持って複数名で行う。請求書の数とご利用者の人数を合わせ、テープ止めを行う際は再度ご利用者の名前を確認、というダブルチェックの徹底をするよう周知する。	1月14日 完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
26	2月8日	ご家族	通所介護	朝の迎え時、昨日利用して今日は休むと以前に連絡していたはずなのに、昨日は迎えに来なかったから利用していない。用事は早く済んだので問題なかった。今日は通常通り利用してくれたらいい。	回答が欲しい	その他 (確認不足)	利用予定変更に関して、受付から処理までの手順ができていなかった。利用予定の管理表を作成し。連絡を受けた者はその表を訂正し申し送りノートにも記載することにした。前日に2名で利用予定者の確認をすることにする。	3月2日 完了
27	2月19日	他施設 職員	短期入所	法人間で短期入所利用者の移動があったが、入浴状況や薬の残についてなど連絡が不十分であった。	改めて 欲しい	説明不足	各ユニット会にて記録を確実にを行うように周知した。短期利用者の薬の管理は、看護と相談員で連携し早めにご家族、ケアマネジャーに連絡していくことにする。	2月22日 完了
28	2月22日	ご家族	通所介護	本日利用日であるが、まだ迎えが来ていない。	回答が 欲しい	その他 (確認不足)	送迎担当者が、間違っ別の方を迎えに行っていた。今後は、送迎表に目印をつけ、毎回確認しながら次の利用者宅に行くよう周知する。送迎前に職員全員でその日の欠席者やルート変更の確認をすることにする。	2月23日 完了

番 号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	4月9日	不明	通所介護	(送迎中の車両の駐車場所について) 仲南荘の車両が、狭い道の真ん中で停めているので通れない。その家は駐車場があるようなのでそこに停めて乗り降りして欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	個別マニュアルでは、該当宅は車庫にバックで駐車することになっていたが、当日お送りした職員と他職員でも路上駐車していたことが分かった。該当宅には軽自動車又は小型普通自動車を使用し、2日間かけて送迎を行う職員に運転講習を実施した。	4月15日 完了
2	6月3日	ご本人	通所介護	トイレに手すりをつけて欲しい	改めて欲しい	その他(設備の改善)	デイサービスには男性用・女性用とも便座が2個ずつあり、カーテンで仕切っている方には手すりがついていますが、扉の方にはついていなかった。設備として不足している為男性用・女性用とも手すりを設置した。	7月6日 完了
3	8月5日	ご家族	通所介護	夫がデイサービスから帰ってくるたび、ある職員について「口うるさい、偉そうに言う。」と不満を言うようになった。送り時その職員から「言うこと聞かない、いつから反抗的になったんですか?」と言われた。	改めて欲しい	職員の態度 サービス内容	気づかないうちに言葉や態度で相手に不快な思いをさせてしまっていた。心のこもった言葉で同意の確認を行い、相手のペースで接すること、ご家族に状況報告する際は丁寧語で不安を持たせないような口調で伝えることを全職員に周知した。	8月16日 完了
4	8月26日	匿名	特養入所	電話にて。 施設で犬のマークのついたトイレトペーパーやティッシュペーパーを使っていると思うが、施設の従業員がそれらの備品を持ち出し地域で販売していると聞いた。	調査して欲しい	その他 (サービスの誤解)	倉庫内の在庫管理で、最近気になることはないか各部署で確認。また、1週間後にも確認し、発注状況についても確認したが、最近減ったようなことはなかった。今後も消耗品について倉庫内の在庫確認をし、前回注文時より早く減るようなことがあれば報告するよう周知した。	9月3日 完了
5	9月20日	ご家族	短期入所	利用中に転倒したと電話連絡があった。怪我はないとのことだが、本当に大丈夫か聞いたら「看護師がそう言ってます」と言われ、最後こちらが言葉を言おうとした際電話を切られた。転倒を防ぐ為、職員数を増やしてはどうか	改めて欲しい	説明不足 職員の態度	携帯電話に連絡したが、一通り報告後ザーという音がした為切ってしまった。電話で事故報告をする際は、状況確認・理解をしてから伝え、分かりにくい質問があれば分かる職員に確認してから報告するよう周知した。転倒への対策については、事故当日に話し合った対策を職員に再周知し、ご家族へも伝えた。	9月26日 完了

## 仲南荘

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
6	11月22日	ご家族	特養入所	家族懇談会の出欠確認で日時を記入し返送したが、その時間で来ていいのかわからなかった。返送した時間で決まったのなら連絡が欲しかった。	改めて欲しい	説明不足	行事や会など他にも、ご家族より返信を頂いているものがある。ご家族の希望日時で対応しているため、今後は案内文に返信された日時で対応させていただくことを記載することにする。	11月30日完了
7	12月20日	ご家族	通所介護	送迎時、自宅の敷地内のコンクリートにタイヤを乗せ上げすぎ音がした。今日はプランターも割れた。安心できる運転をお願いしたい。	改めて欲しい	サービス内容	送迎時の自宅内での車両停車位置、方向転換の仕方が、個別マニュアル通りに出来ていなかった。送迎方法について確認する。	12月23日完了
8	12月24日	ご家族	通所介護	送りの時間が、いつもより遅いかなっているのか。遅くなるなら連絡が欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	送迎担当者が送迎車の順番を間違えてしまったため、送り時謝罪する。送迎の順番はご利用者の状況や施設からの距離により決めているので、自己の判断で行わないように周知する。	12月28日完了
9	1月15日	ご本人	通所介護	トイレの手すりの一部が錆びて茶色になっており、便がついているように見える。修理して欲しい。	改めて欲しい	その他(設備の修繕)	塗装用のペンキを購入し修繕する。設備について、事前に気付けるよう周知する。	1月22日完了
10	2月15日	ボランティア	特養入所	うどん作りで使用する鍋に、そうめんがこびりついて残っていた。洗浄と提供前の確認をして欲しい。	改めて欲しい	その他(確認不足)	厨房委託業者へ報告し、調理器具の洗浄、使用物品の使用前の確認の徹底を依頼する。施設職員も、使用前に確認し、問題があれば厨房へ連絡するようにする。	2月18日完了



番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
11	3月17日	ケアマネジャー	通所介護	迎えに来たときはインターホンを鳴らして家族へ声をかけてから出発して欲しい。	改めて欲しい	サービス内容	個別送迎マニュアルでは、インターホンを鳴らすことになっていたが、決められた対応が出来ていなかった。全職員が同じ対応ができるように周知して確認する。	3月18日 完了

番	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	4月20日	ご利用者	短期入所	朝食後、お膳を下げてくれたあと飲み物のコップを持って来てくれたが何も声かけがなかった。飲んでみてお茶だと分かった。職員から声をかけるべきではないのか。	改めて欲しい	職員の態度	コミュニケーションをとる際は、相手の目を見て話をするように職員に周知する。	4月21日 完了
2	5月21日	ご家族	入所待機者	満濃荘で受け付け。やすらぎ荘から入所の順番が来たと連絡があったが、遠方に住んでいるので一ヶ月位待って欲しいと希望したところ、今回は入所を見送ると言われた。満濃荘も同じ対応なのか。	改めて欲しい	説明不足	法人で統一した対応ができるよう、相談員会で確認しました。①入所の順番が来れば、一週間を目安に入所してもらうことを事前に説明する②一ヶ月以上の空床は望ましくない。特別な場合は、上司に報告する。③待機者状況は法人内で情報共有する。	5月19日 完了
3	7月15日	職員	居宅支援	デイサービスが迎えに行くと、ショートステイ利用中だった。変更があった時は、速やかにサービス提供票を発行して欲しい。	改めて欲しい	その他 連絡 確認不足	サービス内容に変更がある時は、速やかにサービス提供票を発行して事業所に渡す。	7月15日 完了
4	8月27日	ご家族	短期入所	今回の請求書の中に未納の文章が入っていた。「常に十分気をつけており、未納にすることは無いと思うのだが、どうしたのだろうか」と問い合わせがある。	回答が欲しい	その他 事務処理 ミス	支払いが滞ったことは一度もなく、請求書の印刷間違いで不快な思いをされたことを謝罪する。誤って未納の文章を印刷してしまったが、請求額は7月分のみで請求金額に相違ない事を説明する。お詫びと説明の文章を添えて、7月分請求書を再発行した。	8月28日 完了
5	11月28日	ご家族	短期入所	先日のショートステイ利用時、寒いので長ズボン下と短ズボン下を履かせてもらおうと持参していたが、帰宅時に1枚しか履いていなかった。	改めて欲しい	サービス 内容	用意している衣類を確認しながら着て頂けるように職員全員にミーティングや連絡ノートで周知する。	12月1日 完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
6	11月13日	ご家族	居宅支援	自宅で入浴した夫が浴槽から出られなくなった。一人で出せないの、援助をお願いしたい。	その他 (助けて欲しい)	緊急対応	男性職員2名、女性職員1名にて自宅訪問し、夫を浴槽から出し、服を着て保温した。	11月13日 完了
7	12月7日	医療ソーシャルワーカー	居宅支援	重度の認知症の夫を妻の希望で入院させたが、翌日、妻から強い口調で「夫をこんなところ入院させた」と言われる。夫の介護で妻も精神不安定になっており、町担当者や保健師の介入が必要である。	相談	サービス内容	まんのう町の保健師の介入をH27年12月21日より開始する。	12月21日 完了
8	12月11日	ご家族	通所介護	医師からの指示で携帯酸素にて酸素を吸うように言われているが、デイサービス利用後に携帯酸素の残量を示す針が動いていない。きちんと酸素を吸わずにしてほしい。	改めて欲しい	サービス内容	デイサービス利用時は、看護職員がボンベ内の酸素を確認する。入浴時に外すが、再装着は看護職員が実施する。	12月15日 完了
9	12月21日	ケアマネジャー	短期入所	介護者である娘の夫が体調不良になり、緊急入院になった。それに伴い、急遽ショートステイを利用したい。	緊急の短期入所利用	緊急対応	ショートステイを受け入れ、利用となる。	12月25日 完了
10	1月18日	ご本人	特養入所	食事の偏りがある他利用者に「他のおかずも食べなよ」と声をかけたところ、職員から「他の人の事は言わないように」と、あたかも自分が悪いように言われた。また、食事の準備中に職員の私語が多い。	改めて欲しい	職員の態度	言葉づかひや私語について意識して取り組んでいくように周知した。また、職員間でも注意し合えるような環境を整えていく。	1月23日 完了

11	2月20日	ご本人 ご家族	通所介護	デイサービス利用時の席や休憩時の場所について他利用者が優遇されているように思う。平等に扱って欲しい。	話を聞いて欲しい	説明不足	「席は決まっていない」「体調不良者、高齢者が優先的に休憩場所を使用する」といった説明を毎月一週間ずつ、朝のあいさつ時に行う。また、紙面にてホール内に掲示しておく。	2月23日 完了
----	-------	------------	------	--	----------	------	---	-------------

番	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	6月3日	その他 (協力医療機関)	グループ ホーム	ぶっきらぼうな電話対応を改善して欲しい。 要件の内容について了解できたなら復唱する等の確認がほしい。	改めて 欲しい	説明不足 職員の態度	接遇マナー研修に電話の対応を組み込んで、 全職員に実施する。気持ちの良い対応を心がけていく。	7月9日 完了
2	9月16日	ご家族	通所介護	デイ利用時、入浴で着替えた衣類を家で 洗濯した時、ズボンのポケットよりティ ッシュと千円札が入っていたので、洗濯 機に入れる時には職員にも確認をして欲 しい	改めて 欲しい	説明不足 サービス 内容	サービス内容の変更時は、十分に確認しなが ら説明するように注意する。入浴の職員の確 認と自宅で洗濯機に衣類を入れる前との2回 確認することで再発防止をする。通所介護計 画書個別マニュアルの内容を変更する。	9月23日 完了
3	10月27日	ご家族	通所介護	サービス担当者会にて、デイサービスの 職員の態度が悪く、仕事に行っても一日 中気分が悪かったとの話がある。	改めて 欲しい	説明不足 職員の態度	ミーティングにて話し合いを行い、接遇の研 修をする。ご利用者だけでなくご家族との信 頼関係も図れるように相手の言葉に耳を傾 け、真心を込めていることを態度に表して伝 えていく。ご家族も様々な問題を抱えて不安 であることを心に留めて対応する。	11月9日 完了
4	11月30日	ご家族	グループ ホーム	地域運営推進会議にて、毎月ボランティ アの皆様が手打ちうどんに来て下さって いるが、帰られる際に職員の見送りはあ るが利用者からは何もなくて違和感があ ると相談がある。	改めて 欲しい	説明不足 職員の態度	リーダー会での議題として話し合い、職員に 周知する。ボランティアの方々が来られた時、 帰られる時にはご利用者にきちんとお知らせ してお見送り等に付き添うようにする。	1月30日 完了

番号	受付日	申出者	サービス	苦情・相談内容	要望	想定原因	対応内容	結果
1	4月28日	ご家族	通所介護	送り時、上着を施設に忘れており、また入浴後に着替えたはずであろう下着も靴に入っていないので確認してほしい。	改めて欲しい	サービス内容	下着については、もともと着用されていなかったが、いつもと違う状態であったことが職員間で情報共有できていなかった。ご家族への報告事項を日誌の付箋にメモし、送り前に確認する。衣類と荷物を同時に確認できるように荷物置き場の配置を変更する。	4月29日 完了
2	8月26日	ご利用者	通所介護	昼寝の際、起こしてもらえると思っていたが、起こしてもらえなかった。今後は起こしてもらいたい。	改めて欲しい	サービス内容	常に自分で起きられるご利用者にも、ベットに案内した際、起きる時刻と、自分で起きられるか職員が声をかける方がよいかを確認する。職員間で起こし忘れが無いよう、目覚まし時計を用意し対応する。	8月28日 完了
3	10月28日	ご家族	通所介護	気に入った杖が行方不明になっており、おひいさんに忘れていなかったか確認してほしい。	調査して欲しい	その他 (忘れ物の連絡漏れ)	普段杖等を持ってこられない方も既成概念にとらわれず持ち物を確認する。自分で杖や傘を室内に持ち込まれることもあるので、車両乗降時に確認する。	10月28日 完了
4	12月3日	ご家族	通所介護	前回利用後に母の鞆の中に球根が入っていたが、何か知らないでしょうか。	調査して欲しい	説明不足	調査の結果、仲の良いご利用者が球根をお渡ししたということが分かった。受け取った方は認知症があり、家族が確認するが不明であった。持参された方とご家族にご利用者間での物品の受け渡しはご遠慮いただく旨を再度説明し、再発がないようお願いした。	12月21日 完了
5	2月26日	ご本人	通所介護	「大判焼きが食べたい」と要望があり、おやつに提供したところ、「お金を出すから受け取ってほしい。」と言われる。受け取れない旨説明するも、興奮される。	おやつ の代金 を受け 取って 欲しい	説明不足	他のご利用者の前で言い出した手前、どうしても支払をしたい気持ちを汲みとり、一旦お金を預かり、翌日家族にも入って頂き説明、返金し納得いただいた。後日、他のご利用者へも、返金したこととおやつ費用について説明した。	3月2日 完了