

月	受付日	対象事業	項目 申出人・方法	【苦情】 内容・対応等		回答者（苦情 解決責任者）
4月	H29.4.29	デイサービス	運転マナー	内容	マンション内の駐車位置が車両通行の妨げになっている。 ご利用者をマンション内自宅まで付き添い介助中に駐車していた位置が通行の妨げとなり、苦情電話が事業所にあった。	デイサービス・ 管理者
			ご利用者マンション住人の方	対応経過	職員が車に戻った折に謝罪。送迎中であることは理解してるので、もう少し通りやすい位置(1メートルほど先)に駐車して欲しいと注意を受けた。	
7月	H29.7.10	特養	接遇 (職員の身だしなみ)	内容	職員の身だしなみ ネックレスをしている職員がいる。あまり感じが良くない。	特養・園長
			ご意見箱より	対応経過	当該職員へ直接注意を行う。 その後、ご意見に対し、指導を行った旨の掲示にて報告とした。	
8月	H29.8.25	デイサービス	利用者処遇 (職員言動)	内容	疲れていたとはいえ、利用者に分からないようにではあるが、嫌な態度(舌を出した)をとっていた。	デイサービス・ 管理者
			ご利用者本人より	対応経過	申し出られたご利用者には、職員への注意を行くことを約束。 当該職員へ注意喚起を促す。	
11月	H29.11.24	ショートステイ	運転マナー	内容	職員の言動に恐怖を感じたと母(ご利用者様)が言っているが本当か？	特養・園長
			利用者家族より	対応経過	当該職員へ園長より聞き取りを行う。 イライラして言動が荒くなっていたと反省。ご家族へ経緯説明と謝罪を行う。	
2月	H30.2.2	デイサービス	利用者処遇 (接遇)	内容	入浴の順番を早くしてほしい。	デイサービス・ 管理者
			ご利用者本人より	対応経過	男女・症状によって順番が決まることを説明し、順番を早く出来る時には対応させて頂くように応え、ご理解を頂いた。	
2月	H30.2.15	デイサービス	運転マナー	内容	送迎停車中は離合しやすい様に、ドアミラーは畳んで欲しい。	デイサービス・ 管理者
			ご利用者の近隣住民より	対応経過	電話に応じたデイサービス職員より謝罪する。運転手間で注意を行うよう、周知する。	
3月	H30.3.4	ショートステイ	利用者処遇 (事故対応)	内容	転落事故は職員間の情報共有不足。事故後の説明が不十分。 謝罪がない。	ショートステイ・ 管理者
			ご家族様より、 意見箱へ	対応経過	事故時に経緯説明・謝罪を行う。その後、施設内にてご家族とケアマネ、施設職員と面談にて、経緯説明・謝罪を行うが、その際は納得されず、さらなる詳細な説明を求められた。後日、職員が自宅へ訪問し詳細な経緯(職員の情報共有不足による事故及び対応)を説明し、ご理解をいただいた。	