

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	天竜厚生会介護福祉機器センター	家族	7月22日	返却済みの福祉用具の利用料金が請求されていることについて	請求書の記載内容を確認したところ、返却したはずの福祉用具が請求料金に含まれている。確認をお願いしたい。	使用しなくなった福祉用具を回収する際に必要な書類作成を失念したことにより、請求誤りが生じてしまいました。今後は、回収する必要が発生したその場で必要書類を作成し、ご利用者、ご家族とともに確認していくこととしました。	7月23日
2	天竜厚生会ケアサポートセンター	家族	7月16日	利用票の誤記載について	7/12に受け取った利用票に記載されているショートステイの日程が、家族が認識していた日程と違うため確認したい。	利用票を作成する際、当該月とは異なる月の予定表を見て作成していました。また、作成後の最終確認をこなったことにより、誤ったままの利用票をお渡ししてしまいました。今後は、作成時及び作成後の確認を確実にしていくこととしました。	7月18日
3	相談支援事業所ひがし	他福祉サービス事業所	7月23日	ご利用者本位の視点で支援できていないことについて	ご利用者を含めた話し合いが行われたと思うが、本日、当該ご利用者宅を訪問した際、本人から「辛かった。」と訴えがあった。ご利用者は自分の意見を言葉で伝えることが苦手であり、支援者主導で話を進めているのではないかと。事業所として、今回の事例を周知し、改善に向けて取り組んでいただきたい。	ご利用者が発言しやすい環境をつくること、必要に応じて事前に意向を確認しておくこと等、ご利用者の思いを汲み取ることへの配慮が不足していました。今後は、ご利用者本人の特性に合わせた意向確認を心がけ、ご利用者本位の生活が支えられるよう努めていくこととしました。	7月26日
4	さいわいデイケアセンター	当会職員	7月31日	交通違反について	施設名が掲載された車両が、右折禁止時間帯の交差点を右折しているところを見た。気を付けてほしい。	当時は送迎車のエアコン不調により、手元の操作に気を取られ、交通標識（右折禁止時間帯）の確認を見落とし、無意識に右折してしまいました。今後は事前の確認とともに、交通ルールを遵守した安全運転を心がけるよう職員にも周知しました。	7月31日