

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	当会職員	10月24日	公用車の駐車方法について	公用車が利用者宅の駐車場からはみ出して駐車され、後方ハッチも開けっ放しであった。接触事故に繋がる危険があるので気を付けてほしい。	先に訪問していたケアマネジャーの車両との間隔を意識するあまり、駐車位置への意識が足りていませんでした。後方ハッチについては、福祉用具の搬入にあたり閉めることが困難な状況にありました。今回のご意見を踏まえ、危険を伴う駐車及び搬入作業をしないよう周知しました。	10月24日
2	さやの家デイサービスセンター	家族	9月4日	送迎に来る時間と職員の態度について	いつもの時間よりも10分ほど早く到着された。支度に時間がかかるので、早くなる場合は事前に連絡が欲しい。送迎に来た職員の対応が悪く、上から目線で母に指示をしていた。	当日は、送迎コースの事情でいつもより時間がかかることが見込まれたため、少し早く事業所を出発しましたが、事前の連絡を怠ってしまい、早くお迎えに出向いたことで慌てさせてしまいました。今後は、出発を早める必要性が生じた際には、事前の連絡・相談を徹底していくこととしました。職員の対応については、当日の状況を振り返り常にご利用者に寄り添った支援をすることを確認しました。	9月5日