

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	さいわいデイケアセンター	家族	11月1日	軟膏の返却間違いについて	前回利用後、毎回持って行っている軟膏が鞆に入っていないかった。デイ・ケアにあるか確認してほしい。	軟膏を返却する際、ご利用者を誤認識したことにより返却間違いが生じてしまいました。今後は、返却前にご利用者の顔と薬袋に書かれた名前の確認、呼名による確認を徹底していくこととしました。	11月4日
2	さやの家ケアサポートセンター	家族	11月28日	保険証を返してほしい	市への届出が必要とのことで介護保険証を渡したが返却がない。早く返してほしい。	介護保険証をお預かりする際、市へ届出を行う日、ご家族に返却する日の詳細をお伝えできていなかったことにより、ご心配をお掛けすることとなりました。今後、保険証等をお預かりする際には、使用用途や返却予定日の詳細をお伝えしていくこととしました。	11月28日