

無断転載禁止・二次利用禁止

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	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	利用者本人	2月3日	レシートとポイントカードの返却忘れについて	買い物代行をお願いしたが、買い物後レシートとポイントカードの返却がない。明日使用するため、本日中午に返却してほしい。	ご利用者との会話に気を取られ、レシートとポイントカードの返却を失念してしまいました。買い物代行後は、購入した商品の受け渡しと同時にレシート、ポイントカードを返却する手順を徹底するとともに、ご利用者宅を退室する前には、お預かりした貴重品を保管する買い物ケース内を確認することとしました。	2月3日
2	やまびこデイサービスセンター	家族	2月13日	利用中の様子の報告方法について	デイサービスの送迎職員から、本人がいる前で「尿臭がするため、ご自宅で確認してください。」と言われた。本人はショックを受けて、デイサービスに行きたくないと言っている。楽しみにしていたデイサービスであるため、また行けるようにするためにどうすればいいか困っている。	配慮を欠いた報告となり、ご本人を不快な気持ちにさせてしまいました。利用中の様子を報告することばかりにとらわれず、その場に応じた対応を心がけていくこととしました。	2月13日