

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人報告内 容	解 決	未 解 決
1	H27. 7. 29	CC	H27. 7. 29	BB	苦情	<p>①いつも送迎にきてもらうが、デイ職員が必ず玄関の敷居を踏んでいくんですよ。玄関の敷居は家長の頭と一緒に。朝から言うの嫌やから、いつも送り出した後に拭き掃除をしているんです。今後敷居を踏まないよう徹底して下さい。</p> <p>②お好み焼きの行事で、職員の利用者に対するお好み焼きの勧め方に偏りがあり嫌な思いをしたと母が言っていたんです。他の人は3枚も4枚も食べているのに自分だけやっと1枚もらえただけと言っていました。行事のときは公平になるよう配慮をお願いします。</p>	<p>①職員の配慮不足で不快な思いをされていたことに関してお詫び申し上げ、職員に申し送り徹底する旨説明する。</p> <p>②行事で多くの方が利用されており、職員の目が行き届かなかったことに対してお詫び申し上げます。決して偏った対応をしていたわけではないことを申し上げ、次回の行事などを含めたデイでの対応に関しては、ご利用者が不満を抱くような対応をしないようにする旨を説明する。</p>	H27. 7. 29	左記対応策を申出人に報告し、ご理解いただいた。	レ	