

番号	受付日	苦情・要望 発生日	発生場所	申出人	申出手段	分類・分類番号	苦情・相談の 主旨	申し出人内容と希望・要望	解決結果
1	5月1日	5月1日	ときわの丘	本人	口頭	① 苦情 ・ 要望 ・ 相談 ②	買物をお願いしたが応じてもらえない。	・先月から数回にわたって職員に購入依頼をお願いしているが、「担当へ伝えておきます」と言うだけでいつまでも放置されており我慢も限界、頼んだことはちゃんとして欲しい。	・その日のうちに購入して渡すと共に、購入が遅れたことを謝罪した。 ・今後は担当者任せにならないように、入所者の購入希望をリスト化し職員間で共有する事で、購入日を入所者にお伝えすることを説明し、納得いただいた。また、このように取り組むことを職員へ周知した。 解決日：令和2年5月1日
2	2月16日	2月16日	ときわの丘	退所者夫	電話	① 苦情 ・ 要望 ・ 相談 ②	利用料を納めた、領収書が届かない。	・退所時に利用料の未収金があったことから、退所後に回収することとなった。分割での引き落としを約束したが、引き落としが出来ず、自宅近くの法人本部へ直接来所されての支払いとなった。 その後、10日以上過ぎたが領収書が届かない、利用料を納めたのだから早めに領収書を出せと事業所へ電話が入った。	・領収書をご自宅に持って行き謝罪を行った。 ・利用料が入金された際は速やかに領収書を発行し郵送を確実に行うよう職員へ指導を行った。 解決日：令和3年2月16日