

令和7年度

苦情・要望報告

ときわの丘

番号	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		再発防止策	
1	事務所	利用者	口頭	☒	苦情	・靴の購入を職員に依頼したが、なかなか届かなかった。	・買い物代行でメーカーを指定して靴の購入をお願いしていた。買い物担当の職員から値段が高く、また同じ品番のものが売っていませんだったので購入できなかったと言われた。値段は高くても良いのでお願いをしたいと再度頼んだ。しかし、2回目の買い物代行後にも靴は届かなかった。 その後、別の職員から「インターネットで靴は見つかりましたが届くまで1週間かかるので、私が買ってきませんか」と言われたが、インターネットで注文してほしいと伝えた。しかし今日まで待ったがまだ靴が届かない。とにかく早く靴がほしい。	・まず靴が届いていない状況であったことについて謝罪をした。ネット購入の話をした職員に確認をすると、靴の注文ができなかったとの事。その状況を申出人に伝えていなかったことを重ねて謝罪をした。同じメーカーでも品番によってサイズ感も違うので、明日一緒に靴が売っている店舗に行くことを提案し、了承を得た。 翌日、店舗まで職員と出かけ、試着をされ購入された。申出人より「本当は弟に頼もうと思ったけど、色々忙しそうと言えなかった。買えてよかった。ありがとうございました。」と言葉があった。		・買い物代行で買えなかったものは、次の代行の日に購入できるように、買い物希望の一覧表を職員全体で共有をする。 ・購入が遅くなる時は、利用者に中間報告をし、いつまでに購入をするという事を伝える。 ・靴など試着が必要なものは極力、代行ではなく職員と同行で買い物ができるように支援を行う。 ・対応をした職員に個別に指導を行うとともに、職員会議でも今回の事例を伝え全体に指導を行った。	
				☐	要望						
				☐	相談						
				内訳分類	②サービスの質や量						
				要因分類	③説明不足						
2				☐	苦情						
				☐	要望						
				☐	相談						
				内訳分類	—						
				要因分類	—						
3				☐	苦情						
				☐	要望						
				☐	相談						
				内訳分類	—						
				要因分類	—						