

令和3年度の主な苦情の内容を下記に記載します。
 下記の用に対応し、改善していくことを努めています

受付日	苦情発生部署	苦情内容	申出人要望及び処理経過	考察及び今後の対応
9月17日	居宅	片側1車線の道路で、前方にハザードランプを点灯させて止まっている車があったので対向車が通り過ぎるのを待っていたところ、左側道路から竜爪園の名前がついた車が右側に止まっている車を良く確認しないまま右折してぶつかりそうになった。	思わずクラクションを鳴らしたが、そのまま行ってしまった。車の運転は自分優先ではなく、待っている相手の車の運転手の気持ちを良く考えながら気を付けて運転してほしい。	電話にて謝罪して、今後の運転について該当職員へ指導すると伝えた承してもらった。 車両での道路の横断には侵入車線の間隔に余裕を見て十分な一旦停止、侵入車列の目視、譲り行為をしてくれた運転手には謝礼の合図をすることを指導した。
9月18日	ユニット型特養	利用者の左肩に内出血を発見し、状態を確認すると脱臼している可能性がありどのような原因でできたかは不明なことを家族へ報告したが、虐待をしていると思われるってしまった。	内出血の原因を追究してほしい。	機能訓練指導員が状態を確認し、内出血の場所と本人の体の状態(左半身麻痺)から考えられる原因をまとめ対策を検討した。 家族へは、業務支援課長より原因と対策を説明し理解して頂いた。
11月17日	法人本部	利用者の家族より、医療費の領収書の金額が間違っているとの指摘があった。	内容をしっかりと説明してほしい。 また管理もしっかりとしてほしい。	謝罪し、医療費の領収書を再発行してもらいました。 立替をしている領収書の返却をする時は、金額の確認をダブルチェックするようにしていきます。
11月18日	生活介護ソレーナ	原付で道路を走行中、ソレーナの送迎車とぶつかりそうになった。 接触はしていないが、指の痛みの訴えがあった。	注意して運転してほしい。	謝罪し、保険会社をとおして事故と怪我の因果関係を調査することになりました。
12月10日	生活介護ソレーナ	竜爪園の送迎車が、猛スピードで走ってきてぶつかりそうになった。	ドライバーを特定して、注意してほしい。	苦情申出人の連絡先を教えてもらえなかったので、謝罪の連絡をすることが出来ませんでした。 改めて安全運転に努めていきます。