

令和4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
4月20日	ラシーナ	送迎車が私有地に停車している。	駐車や方向転換で使用する場合は、一言所有者に声をかけてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運転手と一緒に直接謝罪をした。</li> <li>・今後も送迎の際には、止めさせていただくことを了承してもらった。</li> <li>・その他の場所でも私有地やアパート等の駐車場に勝手に停車したり、方向転換をすることのないよう職員に周知した。</li> </ul>
4月30日	ほっこりな	デイサービス利用時に持たせたリハビリパンツを穿かずに、自宅では使用していないパッドだけを付けて帰ってきた。持参させたリハビリパンツは、十分な尿の吸収量があるため、付けていると思えばベッドに寝かせたらパッドだけでは吸収量が追いつかず、ベッドが汚れてしまった。	リハビリパンツを使用してもらうように伝えているので、しっかりと対応してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅へ訪問し、状況の確認と謝罪をした。</li> <li>・入浴・排泄時など交換の際にはしっかりとリハビリパンツを穿いているかの確認をする。</li> <li>・家族からの要望等は全職員が共有できるようにしていく。</li> </ul>
9月4日	法人本部	バイクで走行中に、竜爪園の車に車間距離を詰められた。	ドライブレコーダー等での証拠はないが、今後気を付けて欲しい。	電話対応にて謝罪しました。点検車両で業者の職員が運転していた為、業者にも連絡し、今後の対応について説明を受けた。今回の連絡を受け、施設内でも事実の周知、注意喚起を行った。
3月13日	ラシーナ	送迎で特定の職員が添乗する車には乗りたくないとの苦情があった。送迎車の中で執拗以上に「水を飲まないで倒れるよ」と言われた。	何故ストレスを感じるほど、水分摂取を勧めたのか教えてほしい。	家族へ謝罪をした。該当のCWIは送迎のみの業務で日中の利用者との関りが無いため、アセスメント不足や一人ひとりの状態を把握しきれていない部分があったと思われる。