令和４年度 苦情受付報告

事業所	特別養護老人ホーム
受付年月日	令和５年２月７日
苦情内容	家族様対応で病院受診に行かれた際に、利用者様が乗っていた車いすのタイヤがひび割れを起こしていた。安全に関わるものなので施設の備品についてはしっかりと管理・保全をして頂きたい。
対　策	車いすのタイヤについて１ヶ月に１回、ひび割れ及び空気圧について確認を行うようにする。また外出する場合は行く前にも確認を行うようにする。

事業所	デイサービスセンター
受付年月日	令和５年３月４日
苦情内容	新規利用者のお迎えに行く際に、初めて行く職員が道に迷ってしまい、大幅に遅刻した。契約の際に住所を伝えているのにも関わらず、なぜ時間どおりに来れないのか。今後このようなことが無いようにして頂きたい。
対　策	今後、新規利用者の住所の確認は、契約を行う生活相談員と介護職員で必ず情報共有を行う。また万一迷ってしまうことも想定して必ず付近見取り図を持参する。