

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和 6 年 4 月13日	施設入居	4/11 に発生した入居者アクシデント(車椅子からの転落)について、ご家族より職員の対応について、高齢で状態低下している主に対してこのような怪我(顔面内出血)を負わせるなんて何てことをしてくれたのだ。目を離されては困ると苦情ある。	受付担当者が家族へ状況説明と謝罪する。 ユニットにて事故検討会を行い、今後の対策と職員へ注意喚起を行う。

受付日	サービス	苦情内容	対応・解決
令和 6 年 9 月 19 日	居宅介護支援 事業所	ケアセンターの車両が一時停止をせず交差点を直進していった。事故になるかとヒヤリとした。気を付けてほしいと苦情の電話がある。(相手方が優先、こちら側は一時停止の標識がある)	受付職員が相手方へ謝罪する。 該当職員へ状況確認、指導を行う。 他職員への周知と注意喚起を行う。