

令和6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12日	ラシーナ	送迎時に利用者宅の段差プレートに送迎車が乗り上げ、段差プレートにヒビが入ってしまった。	今まで何度も段差プレートに乗り上げているのを目撃していて、運転手からの謝罪が無かったことと、態度が不快だった。	運転手と共に謝罪をし、プレートは補償することで了承してもらった。道が狭いので軽自動車で送迎するようにする。
7月8日	長尾川包括	プライベートでの手話サークル内で、特定可能な個人情報を他者に伝えてしまった。	手話の世界は情報が狭くすぐ広まってしまうため、個人情報のため、しっかりと管理をしてもらいたい。	静岡市地域包括ケア・誰もが活躍推進本部にも苦情報告をしたところ、個人を特定されているわけではないため今回は「個人情報の流出」とはせず、「嚴重注意」となり、以後気を付けるよう話があった。包括内でも共有し今後十分注意していく。
10月21日	ラシーナ	送迎時に、職員からの連絡の言い方が不愉快だった。	不愉快な思いをしたのは今回が初めてではなく、これまでの積み重ねもあり、今後は送迎の職員を変更してほしい。	該当の職員には、今後苦情申出人の利用者宅の送迎は外すことにした。また、ご家族に対して失礼の無い言い方をするように伝えた。
1月15日	ラシーナ	介護保険課にラシーナの送迎の苦情の手紙が届いた。内容は、送迎車の運転が荒いことが書かれていた。	介護保険課から運転手には安全運転をするように注意喚起をしてほしいとのこと。	運転手に申し送り等で随時、安全運転をするように伝えた。
1月29日	ラシーナ	利用者の家族より、送迎で迎えにきた職員の口調が強いとの苦情があった。	利用者は高齢なので、優しく声をかけてほしい。今回だけではなく、以前から口調が強かったので気を付けてほしい。	送迎車で他利用者を待たせてしまう為、職員も焦って口調が強くなってしまったが、職員本位の声掛けにならないように意識をするよう注意喚起を行った。
3月18日	ラシーナ	請求書の中に書類を入れたという連絡があったため、一晩中家族で請求書を探したが見当たらなかった。実際には請求書を送り忘れていたが、利用者家族は認知症があるため無くしたのではないかと大騒ぎになったとの苦情があった。また、謝罪の連絡の時間も遅いとのこと。	記入が必要な書類は必ず、家族に直接渡してほしい。今後、このようなことが無いよう気を付けてほしいとのこと。	書類の確認や家族への連絡等で、相談員同士で連携ミスがあった。今後請求書は直接家族へ手渡すようにする。