

平成 27 年度

苦情・要望等の受付と解決の状況

施設名: デイサービスセンター アンデスのトマト

年	月	申し出た方	内容	経過及び結果
27	4	利用者	帰宅送迎の際、荷物を渡しそびれた事を職員が全く気付かず、翌日利用者からの申し出により始めて気付いたことについての苦情	申し出により、すぐに利用者宅に行き、謝罪をする。また、衣類等については洗濯をした後、荷物をお返した。 送迎に乗車する職員には、お互いの声掛け、降車時の荷物の確認等を徹底し、改善した。
27	12	近隣の方	当施設の送迎車が、近隣道路で自転車とすれ違う際にとっても危険であったと申し出があった。	申し出た方には謝罪し、今後安全運転の徹底をお約束する。 送迎車両に乗車していた職員に当時の状況を事実確認したところ、安全確認が十分行き届いていない事が判明。 歩行者、自転車の通行を優先し、安全運行を心掛ける事を施設長より、全職員に指導をした。