

## 社会福祉法人 博愛社 サービス向上委員会資料

事業所名（報告者） ケアプランセンターはくあいデイサービス生活屋、デイサービスはくあい、ヘルパーはくあい（小野）

報告期間 2022年4月1日～2023年3月31日

### A) 苦情受付

ケアプランセンターはくあい

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	6月10日	デイサービス相談員	デイサービス利用時「ケアマネより保険証を渡して1年返して貰っていない。返してと伝えて」との訴えがありデイサービス相談員より連絡があった。	2022年7月に保険所を預けたと手帳に書いてあり7月23日の訪問時持ち帰ったが次の訪問時に返却したことを伝え13日にご自身で保管していた事を一緒に確認する。今後お預かりする時は何をいつ預かり、お返ししたことを記録に残す。またデータの管理を注意して写真に残すのも一つの手段。	○ 終結・継続
デイサービスはくあい					
2	9月18日	娘	娘様が帰宅すると玄関扉に傷がある事を発見。賃貸マンションなので退去時修繕をお願いしたいとの事。高層階ドアストッパー無く足で止めていたりと不安定であった。	退去時ではなく今修繕したい（退去は未定）事を伝える。業者で見積もり行うが退去の時に現状復帰や同意をもらったりと手間なこともあり修繕は良いとの事。今後は安全に送迎できる環境を見直してもらう。	○ 終結・継続

デイサービスはくあい生活屋およびヘルパーはくあいは苦情はありませんでした。