

令和6年度 音和舎善苦情一覧

苦情内容	対応内容
<p>【受付方法】電話            【サービス種類】デイサービス(一般型)            【相談者氏名】本人様            【内容】利休の外線に迎えがまだ来ないと連絡が入る。            相談員から、担当運転手に対して、利用者のお迎えの便が抜けているため直ちに行くように指示する。            送迎表に記載されているご本人の送迎に出る。            自宅で待たれている本人様に担当運転手から謝罪し、ご本人をを乗せて善に戻る。</p>	<p>施設到着後に改めて謝罪する。            本人からは、「もうそんなたいそうに謝らんといて、来なくなるわ」とおっしゃっていただけ。今後、このような不手際が出ないように注意いたしますとお伝えする。            送迎表に関しては前日からの変更点も踏まえ、当日の出発直前に、再確認を行う。</p>
<p>【受付方法】電話            【サービス種類】デイサービス(一般型)            【相談者氏名】本人様の長男嫁            【内容】介護保険証を毎月持っていくので確認して欲しい。</p>	<p>毎月、介護保険証を持参して頂いているが、デイノートに入っていることに気がつけずそのまま返してしまっているという状況に対して、特に月初は、ノートを綴る際にクリアファイル内を確認し持参物がないか確認を徹底する</p>