

令和4年度苦情対応状況報告書

苦情内容	対応内容
<p>【受付方法】 電話 【サービス種類】 デイケア 【利用者との関係】 本人 【内容】 ご本人様より、「お迎えまだですか？」との電話が入った（事務所電話受付より報告を受ける）。</p>	<p>ご本人様に折返し電話し、謝罪する。 ご本人様「迎えの時間が13時30分となっているのだけど、お迎えはまだですか？」と話される。再度、謝罪し14時に自宅に伺う事を伝える。チーフマネージャーが自宅に迎えに行き不愉快な思いをさせてしまった事を謝罪し車に乗って頂く。 ご家族様に電話にて事情を説明し謝罪し、担当居宅ケアマネージャーに報告した。 (原因) 送迎担当運転手が送迎表を確認しておらず迎え業務を見落としてしまった。 (改善策) 午後からの送迎業務担当については、漏れがないか午前の送迎業務終了後に、再度、送迎表を確認する。</p>

【受付方法】 電話

【サービス種類】 デイケア

【相談者氏名】 匿名

【利用者との関係】 地域住民

【内容】 上司を出してほしいと事務所に電話あり。内容を確認したが、何度も同じ内容を言いたくないので、上司を出してほしいと言われたため、チーフマネージャーへ引き継いだ。

チーフマネージャーが電話を代わり対応。

「国道が渋滞していた。そこで信号待ちしてたら、正和会の車が〇〇から下ってきた。私の車があるから通れなかったんやろうけど、クラクション鳴らされて、私が少しバックして通れたんやけど不機嫌そうな顔して通って行った。なんなん、あの運転。私ドライブレコーダーついてるし見てもらったらわかるけど。横にお年寄りも乗ってるし、もっと丁寧な対応せなあかんのちがう。」

不快な思いをさせたことについて謝罪。

当該運転手戻り次第、事実確認しお電話することを伝えるが、「ちゃんと指導してそういうことがないようにしてくれたらいいわ。電話もいらん。」とおっしゃる。

運転手に指導徹底することをお伝えし電話を終了。

全運転手に上記内容を伝達、指導する。

(改善策)

- ①いかなる状況でもクラクションを鳴らすことはせず、口頭や会釈で依頼する。
- ②法人の基本行動（ぷらんすいぷす）を運転手と一緒に確認して指導を行った。