

特養

苦情内容	対応内容
<p>【受付方法】電話            【サービス種類】特養            【相談者氏名】ケアマネ            【内容】            受診後駐車場に着きましたと連絡を貰いお迎えに下りると「今ね、バスかなんかの運転手にね、ここ止めたらあかんて言われたんですよ。今までもここで送迎して乗り降りしてるのに初めて言われました。腹立つからどけませんよって言い返しましたけどね。」と伺う。            大変失礼を致しまして申し訳ありませんでしたと謝罪する。            従業員用の送迎バスの停留場所ではあるが、駐車禁止ではなく、また送迎時間でもなかった為、何故その運転手がそのような事を言ったのか分からず。</p>	<p>【対応内容】            運転手がデイケア職員のためデイケアチーフに調査、対応を依頼する。            職員送迎担当で運転手の出勤状況より本件の苦情の原因となった運転手と面談する。            苦情内容について確認したところ、「私が言いました」とのこと。            「この身体障害者駐車区画はバスの停留所として使用しているの、停めてもらっては困ると思い伝えた。」            チーフより、バスの停留所として使っているのは、あくまで法人側の便宜上の使用であり、全ての駐車区画は来訪者用として取り扱いしてもらう必要がある。来訪者の駐停車が優先であることを説明する。また、以前から説明、お願いしているとおおり、業務中に問題が発生した場合は、来訪者や職員に直接言わずに、送迎業務管理者に相談するように指導した。</p> <p>【今後の対応】            ①バス停留場所を身体障害者枠とせず、空いている区画に停留する。駐停車中の区画は避け停留するようにする。            ②業務中に問題が発生した場合は独断で行動せず、送迎業務管理者に報告連絡相談を行う。</p>
<p>【受付方法】口頭            【サービス種類】特養            【相談者氏名】ご家族様            【内容】LINE面会の予約をとっていたが、時間になっても連絡がなく、苑に連絡が入る。</p>	<p>【対応内容】            すぐにタブレットを用意し、LINE通話を開始する。            問題点として、①夜勤者にて日課のボードに書き写す事が漏れてしまった。他の面会者は転記したが、一人だけ漏れていた。            ②日勤者に確認を行った所、各々に事情は違ったが面会者の確認が出来ていなかった。</p> <p>【今後の対応】            面会者も含めたスケジュールの把握に関しては            ①パソコンの予定表から夜勤者が日課ボードに書き写す。            ②日勤者は出勤時に夜勤者が書き写したボードの確認と、直接パソコンの予定表も確認する。</p>

<p>【受付方法】口頭 【サービス種類】特養 【相談者氏名】ご家族様 【内容】家族様「今日の面会時に来ていた服が母のものではなかった。最近暑くなってきたので、もし苑の衣類を借りているのであれば、直ぐに準備をして持って行かせて頂く」とご連絡があったと事務員より聞く。</p>	<p>【対応内容】 フロアに確認をする。 入浴後に面会をおこなった。入浴時に衣類の間違いがあり、面会后入浴担当より間違っていると連絡があった。直ぐに衣類をご自身の物と交換し、本人様には謝罪した。</p> <p>【今後の対応】 ご家族様にご連絡をする。本日の面会にて本人様の衣類ではない別の入居者様の衣類を着用していたことを謝罪する。 入浴時に間違って更衣してしまった。面会后に入浴担当より連絡があり、直ぐに更衣をして頂いた。 家族様「わざわざご連絡を頂き申し訳ないです。そんなつもりもなく、もし借りているのであればと思っただけなんです。へんな気を遣わせてすみません。また何かあれば教えて下さい」と仰って頂く。 今後は衣類間違いが無いように入浴担当者に着衣前の確認を伝える。</p>
--	--