

令和4年度上半期 苦情（要望）内容と対応

4月

内容：ご家族より「他の利用者宛てのお知らせが入っている」との連絡が入る。

対応：帰宅前の持ち物確認を複数の職員で確認し、対応していきます。

5月

内容：ご家族より「上靴で帰ってきている。帰る前に確認してほしい」

対応：送迎車へ誘導する職員だけではなく送迎車の添乗職員も確認することで、再発防止に努めます。

9月

内容：ご家族より「事前に朝の送迎をキャンセルしていたが送迎車が来た。利用者に混乱はなかったが気をつけてほしい」

対応：現在、引き継ぎ内容については朝終礼で確認していますが、今後は社用携帯のグループLINEも活用し、職員間の情報共有を強化してきます。