

平成29年度の主な苦情の内容を下記に記載します。
 下記の用に対応し、改善していくことを努めています

受付日	苦情発生部署	苦情内容	申出人要望及び処理経過	考察及び今後の対応
6月28日	デイサービスセンター ほっこりな	朝の送迎が予定よりも遅れていたが、特に電話連絡もなく、その時に対応した職員の印象も良くなった。翌日送迎に来た別の職員に話をしたところ、そのことを知らなかった。同じようなことが今後も続けば利用を考えたいとの話があった。	ほっこりなとしての対応策を話し合い、返事が欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎が予定時間より10分以上遅れてしまう場合は必ず家族に連絡する。 ・送迎が遅れることを家族に連絡した場合は、必ず主任またはリーダーに報告をし当日の帰りに迷惑をかけたことをお詫びする。 ・添乗職員の対応について、朝の支度をして待っている家族の気持ちを考え、こちらの都合で送迎時間を変更していることを認識ししっかりと対応、謝罪をした。
8月30日	居宅介護 支援センター	訪問時の担当CMの機嫌が悪かった。	機嫌の悪い態度をとらないでほしい。 身体が悪くて大変なのだから配慮してほしい。	在宅部長と瀧浪CMで自宅に訪問するが、「もう話はない。」と断られてしまった。今後、介護保険を利用する時は自分達でCMを探すとのことだった。
12月5日	特別養護老人ホーム 竜爪園(ユニット型)	病院へ入院され退院後に、竜爪園で受け入れができず療養型の施設を探してほしいと話があり、がっかりした。 また、看護師から指をさされて「この人」呼ばわりをされた。	対応に気を付けてほしい。	園長から謝罪をした。竜爪園からは退所された。
12月17日	デイサービスセンター ほっこりな	送迎時に鍵をさしたままになっていた。	鍵を抜くところまで確認してほしい。	添乗職員は必ず鍵を抜くところまで確認するように周知徹底する。