

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	さいわいデイケアセンター	家族	6月3日	デイサービスの迎えが来ないことについて	本日からショートステイ利用予定となっている。デイ・ケアを利用する時と同じ時間帯にお迎えに来てくれると聞いているが、30分過ぎても来ないため確認してほしい。	申立者に電話連絡し、謝罪し、すぐにお迎えに伺うことを伝えました。サービスの併用にあたり、今回はデイ・ケア車両での送迎が可能である旨をショートステイ担当に伝えましたが、決定確認をせず配車表への反映も失念していました。今後は、配車表への反映とともに担当者間で対応を確認し、配車表についてもダブルチェックを確実に行うように再周知しました。	6月3日
2	しらいとデイサービスセンター	家族	6月5日	デイサービスの迎えが来ないことについて	8:50に迎えに来てくれると聞いていたが来ない。どうなっているのか教えてほしい。	すぐにお迎えに伺い、お待たせしてしまったことを謝罪しました。担当ケアマネジャーからデイサービスの利用相談は受けていましたが、正式な依頼との認識はなく、利用受付もなかったため、当日の利用予定者からもれてしまいました。今後は、利用が不確定な方については、ケアマネジャーからの連絡を待つばかりではなく、デイサービスからも利用の確認をしていくこととしました。	6月7日
3	天竜厚生会介護福祉機器センター	利用者本人	6月10日	約束した日時に電話がこないことについて	住宅改修の件で約束した時間に電話を待っていたが、30分過ぎても電話を頂けていない。以前にも同様のことがあったため、原因を明らかにし、今後の改善策を確立するよう努めていただきたい。	担当相談員より電話連絡し、謝罪しました。本件に限らず、行うべき業務の可視化（メモに残す等）ができておらず、多忙な中で失念を繰り返すこととなってしまいました。今後は、約束事を失念しないように、業務の進捗管理表を作成し、確認・活用していくこととしました。	6月11日
4	掛川市東部地域包括支援センター	その他	6月11日	書類の誤配について	受け取った書類の中に、当院の患者以外の情報が記載された紙が入っているが、どのようにしたらいいか教えてほしい。	書類を封入する際、確認する工程がなかったため、不要な書類が重なった状態で入ってしまったことに気付かず、そのままお届けしてしまいました。今後は、お届けの前に書類を分類し、封入時にも内容を確認することとしました。	6月11日