

平成27年度上半期における苦情および要望の内容についてお知らせします。

苦情・要望の内容	対応
<p>〔事業所：新里デイサービス 平成27年6月〕</p> <p>サービス利用後に、家族より間違っって他の利用者の連絡帳が入っていたと電話で不満を伝えられる。また、その電話をした際に、対応した職員が内容を理解して、すぐに謝罪しなかったことも不満に感じたことを伝えられる。</p>	<p>電話を受けた後、ご自宅を訪問して連絡帳に他の利用者の記録用紙を間違っってはさみ込んだこととお詫びする。また、対応にあたっての勝手際もお詫びする。連絡帳の受渡しについては、個人情報の取扱いであることを事業所内で再確認し、同じ姓の方についてはとりわけ確認を徹底することで再発防止に努めている。</p>
<p>〔事業所：新里デイサービス 平成27年8月〕</p> <p>サービス利用の翌日に、家族より利用時に持参する荷物（カバン）が所定の場所に無い、以前にも無くて家中を探したことがあったことを不満の内容として伝えられる。今後、サービスを利用して帰宅した際には、所定の位置にカバンを置いて欲しいことを希望される。</p> <p>（独居の利用者の家族からの苦情内容）</p>	<p>利用者ご自身がカバンを取り出すことも以前にはあったようだが、こちら側の勝手際があったことについては家族へお詫びする。その後の対応として、送りの際には、所定の位置にカバンを置くことを事業所内で確認し徹底している。</p>