

無断転載禁止・二次利用禁止

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	健康医療課	利用者本人	2月16日	搬送車両の到着遅れと連絡の不通、搬送職員の謝罪時の態度について	診療所への搬送を依頼していたが、時間が過ぎても搬送が来なかった。また利用施設の看護師から搬送職員へ3回連絡をしたが、折り返しの連絡がなかった。施設到着時も、誠意のある謝罪はなかった。今後の搬送の対応について回答がほしい。	該当する搬送職員と面談し、苦情に関する事実確認と一連の対応に関する注意・指導を行いました。 ご本人に当該施設所長の立会いのもと、送迎の対応において不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。 また、送迎が遅れる場合は、施設に連絡をすることになっていたが、その業務を怠っていたことも謝罪しました。☒ ☒	2月17日