

関係各位

社会福祉法人 城南福社会
理事長 廣田 一幸

皆様からのご意見・苦情、ご要望等のお知らせ

【油山緑寿園デイサービスセンター】

● 地域住民より送迎車両の交通ルール等に関してのご指摘

★ デイ車両が、時間帯一方通行を逆走して通行していた。一方通行が通れる申請をしているのか。事故でもあったら危ないので連絡をした。

○ ご指摘ありがとうございます。送迎後、直ちに職員へ確認を行いました。時間帯一方通行の場所であることは、認識していましたが、その日は忘れており、通行途中で気づきコースを変更したとの事でした。職員へは一方通行を逆走したことは道路交通法違反であること、事故になった場合の損害等を厳しく指導しております。また、今後このようなことが起きないように添乗している職員も注意するよう指導しました。

【油山緑寿園デイサービスセンター】

● 利用者ご家族より電話対応に関するご指摘

★ 油山緑寿園の連絡先を調べ、電話をした際、電話対応（言葉遣いや引継ぎ）が悪く不信に思った。次に電話した時はなかなか連絡がつかず、担当職員へ利用者の事を尋ねるも「確か…」といった返事で、利用者の事を把握されていないのかと思った。再度電話した時は、施設名も名乗らず「はい」と電話に出られ、この施設はどうなっているのかと不信感しかなかった。

○ 不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

接遇面に関しては、日頃から気を付けるようにしておりますが、代表電話番号へは利用者家族、施設への問い合わせ、業者、営業、関係機関等さまざまな連絡があり、デイ利用者家族とわからず失礼な対応をしてしまいました。また、施設名も名乗らず返事してしまった件に関しては、外線電話と内線電話と間違えて内線電話と思って出てしまいました。

電話対応に関しては言葉遣いや口調によって相手の捉え方が異なり、苦情が発生しやすいことを指導しております。また、電話対応を含め、接遇に関して改めて指導を行っております。

ご利用者・ご家族の皆様の感じられたことは、真摯に受け止め、また励みとして今後介護の現場に生かして生きたいと思っております。

○ 皆様のたくさんのご意見をお待ちしております。よろしく願いいたします。