

令和5年度 苦情への対応について

社会福祉法人聖森会はたのさと

時期	令和5年6月
申し出者	利用者のご家族
お申し出の内容	朝、送迎車が来なくて本人が長時間待っていた。遅くなるのなら連絡をするなどの対応をしてほしい。
対応の内容	送迎時間の見落としがあったこと等の原因を説明し、到着を長く待っていたことを謝罪しました。 送迎の有無や時間の確認を複数の者で日々チェックすることや、時間が遅れる場合の連絡体制について説明をして、できる限りご迷惑がかからないよう気をつけることをお約束しました。