苦情・要望等

R06.09.30 現在

発生日	発生部署	相手	苦情・要望	内容	対策日	対策
R06.09.16	通所介護事業所	顧客	苦情	大分市福祉保健部指導監査課より、送迎車輌の運転について、どのような指導をしているのかと顧客より問い合わせがあったとの連絡を受ける。前日、送りの運転に関しての苦情であった。	R06.09.17	○「安全運転チェックシート」に基づく送迎同行チェックを実施する。現在送迎時間に勤務する事業所職員全員が送迎業務にあたっているため、事業所職員同士で同行チェックを定期的に行うことができていない。そのため以下の通り、送迎同行チェックを行う。 ・顧客が乗車していない時に、同乗者が運転者の運転チェックを行う。 ・安全運転管理者、事業所管理者が実施する同行チェックを計画する。 その結果を評価し不適切であった点、運転に不安な箇所等の改善策を考え職員間で共有する。 ○必要に応じて、職員間で運転技術や走行方法等について、助言、指導し合う。