

お客様の声

5月分

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
1	担当替えについて	担当者替えの案内を差し上げた際に『頻繁に変わるのか?』と質問を受けた。	黒石在宅介護支援センター	担当者の変更については、法人内の定期異動に伴い、ご利用担当者の変更する方法をとっています。支援対応に支障をきたさないよう、体制をとっておりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。 お気付きの点がございましたらいつでもお知らせください。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
2	苦情	ご家族様の連絡先について、急ぎじゃない連絡も職場へ来ていると苦情を受けた。	黒石特別養護老人ホーム	このたびは、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご家族様への連絡先について、各登録情報の見直しを行い、平時、緊急時とあわせて、連絡方法の情報共有に努めて参ります。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
3	電話対応	入居者のご友人から電話がある。連絡先が他の事業所の外線での対応時、名前の聞き取り間違いから取次に時間を要し不快感を与えてしまった。	黒石ケアサポートセンター	このたびは、不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。皆様よりたび重なるご指摘があることから、基本的な電話のマナーについて、全体で再度振り返りを行って参ります。