

皆様へ

令和3年8月1日

社会福祉法人のぞみ  
理事長 下芝 初美



## 苦情解決のお知らせ

令和2年度は、計6件の苦情がありました。  
苦情は6件とも解決していますが、その内容をお知らせいたします。

1. 2020年5月2日 小規模多機能型居宅介護事業所ご利用者ご家族より  
内容：ご利用時の送迎の際、同じ職員が来てほしい。様子を知らせてくれるために定期的な電話連絡がほしい。  
対応：送迎職員を固定することは難しいため、普段よりコミュニケーションを密にし、信頼関係を築くよう話し合いました。また、定期的に電話で様子をお知らせするようにしました。
2. 2020年8月23日 特別養護老人ホームご入居者ご家族より  
内容：先月、希望していない物品の購入があったので、当月の請求について確認させてほしい。  
対応：お詫びし、物品購入の際には、事前にご家族様へご連絡し了承を得ること、その内容を記録し確認することを職員へ周知しました。
3. 2020年9月30日 地域住民の方より  
内容：施設車輛の運転方法について、車間距離がなく危険運転であると電話をいただく。  
対応：当該運転手に、法人の看板を背負って運転していることを忘れずに予測運転を行いだらう運転等の危険運転はしない、時間に遅れたとしても安全運転を心かけるよう指導しました。
4. 2020年12月5日 特別養護老人ホームご入居者ご利用者より  
内容：電話の取次ぎが出来なかった時の、折り返しの連絡がなかったと電話をいただく。  
対応：折り返しの電話をなるべく早くするよう、職員間で周知徹底するように指導を行いました。また、電話を受信した職員が、30分または、1時間以内に担当職員へ折り返しの電話をしたかの確認連絡するよう会議で周知しました。

5. 2020年12月28日 地域住民の方より

内容：ガソリンスタンドから道路に出る時に、順番待ちをしてる車を追い越して、先に道路に出て、順番待ちをしている車の方がぶつかりそうになったと電話がありました。

対応：当該運転手に、モラルに反した行為であり、法人の看板を背負って運転していることを忘れずに、安全運転を心かけるよう指導しました。  
また、会議で他の職員とも情報共有しました。

6. 2021年2月14日 特別養護老人ホームご入居者ご家族より

内容：面会時の送迎便について、間違った送迎待機場所をお伝えしていた。

対応：当該職員へは、正しい送迎待機場所を伝え、今後間違えてお伝えしないよう指導しました。

以上