

皆様へ

令和2年4月28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

令和元年度は、計9件の苦情がありました。  
苦情は9件とも解決していますが、その内容を皆様にご紹介します。

1. 2019年6月12日 ショートステイご利用者ご家族より  
内容：ショートステイご利用者のズボン下1着を紛失致しました。  
対応：紛失したことをお詫びし、後日代替品を購入しています。  
同様のことが起こらないようにマニュアルの改善をいたしました。
2. 2019年6月12日 ショートステイご利用者ご家族より  
内容：ショートステイご利用者が横になりたい時に居室が使えなかったこと、食後すぐに横になることを希望されるも消化不良を理由にすぐには横になれなかったこと、退所前に着替えを希望されたが職員の態度が不快だったことがありました。  
対応：対応に至らぬ点があったことをお詫びし、ショートステイの職員会議にて心地よい言葉遣い等を心がけることを話し合いました。
3. 2019年6月18日 デイご利用者ご家族より  
内容：デイご利用者のショルダーバッグを紛失致しました。  
対応：他のご利用者の荷物に間違えて収納していたことをお詫びし、ショルダーバッグを見つけた後ご返却しました。  
デイ職員会議にてお帰りの際の荷物確認を徹底することを話し合いました。
4. 2019年7月15日 看多機ご利用者より  
内容：看多機ご利用者より「職員が部屋の外でタバコを吸っているので煙たい」と苦情がありました。  
対応：不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、職員には指定されている喫煙場所を使うように指導を行いました。

5. 2019年7月27日 地域住民の方より  
内容：地域住民の方より「マンションの駐車場の前に車を止められると困る」と電話がありました。  
対応：ご迷惑をお掛けしたことをお詫びし、同様のことが起こらないように職員への指導徹底を行いました。
  
6. 2019年8月8日 川西小花特養ご入居者ご家族より  
内容：川西小花の生活に入居されている方のご家族が「(特養入居者本人に) 飲み物を飲ませてほしい」と声を掛けたところ、体調不良のため飲めないという理由があったにも関わらず、職員からは「経験がないので出来ません」と返答されたことがありました。  
対応：ご不快な思いをおかけしたことをお詫びし、対応した職員と話し合い、ご利用者はもちろんご家族への言葉遣いについても指導を行い、今後どう対応させて頂くのか全職員と共有いたしました。
  
7. 2019年9月5日 看多機ご利用者ご家族より  
内容：いけだ看多機ご利用者宅へお迎えに行った際、約束の時間に遅れたことがありました。  
対応：お迎えの時間に遅れたことをお詫びし、「5分遅れた場合にはご家族に連絡する」等のルールを作成しました。
  
8. 2019年12月20日 ケアハウスご入居者ご家族より  
内容：ケアハウスご入居者が外出された際、予定時刻よりも早く目的地に着き、ご家族が来られるまでの間にご利用者が一人になってしまうことがありました。  
対応：予定時刻を守れなかったことをお詫びし、職員には決められた時間を守るように指導を行いました。また、ドライバー会議を毎月1回設け、技術・マナー向上等に努めています。
  
9. 2020年2月26日 ケアハウスご入居者ご家族より  
内容：ケアハウスに面会に来られたご家族が車を駐車した際、駐車場所について職員より威圧的に感じる言い方をされたことがありました。  
対応：ご不快な思いをおかけしたことをお詫びし、職員には丁寧な言葉遣いについて教育・指導を行いました。

以上