

皆様へ

令和4年7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3年度は、計5件の苦情がありました。
苦情は5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. 2021年5月20日 地域住民の方より

内容：職員送迎の際、駐車スペースをはみ出し駐車しているため、出庫の際に邪魔になる。また、職員を待っている間に、道路で喫煙している。

対応：申出者ご自宅に謝罪に伺い、職員への指導を徹底する旨お伝えしました。
送迎する職員へは、申出内容について指導し、今後徹底するよう周知しました。

2. 2021年6月5日 地域住民の方より

内容：施設車輛の運転方法について、危険運転であると電話をいただく。

対応：関係職員へのヒアリングを行い、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。申出者へ謝罪の電話をしました。

3. 2021年8月21日 地域住民の方より

内容：利用者送迎車輛の駐車場所について、住民車両が通行できないため、送迎場所の変更をしてほしい。

対応：謝罪し、ご迷惑をおかけしない場所に駐車するよう会議等で周知しました。

4. 2021年11月13日 小規模多機能型居宅介護ご利用者ご家族より

内容：職員のマスク着用についての根拠を示してほしいと電話をいただく。

対応：国・兵庫県が示している内容をお伝えするも、納得いただけなかったが、今後も、高齢者施設職員として、リスクマネジメントの観点から感染症に関する対策を徹底することをお伝えしていきます。

5. 2021年11月21日 地域住民の方より

内容：利用者送迎車輛の駐車場所・送迎方法について、公道で駐停車をしないようにしてほしい、細い道路であるため、通行できなくなる。

対応：通行車両の邪魔にならないように2名体制で送迎を行い、道路で待機することのないよう改善しました。申出者へ謝罪の電話をしました。

以上