

皆様へ

令和5年6月19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4年度は、計7件の苦情がありました。  
苦情は7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. 2022年4月4日 地域住民の方より  
内容：利用者宅訪問時に、管理の方より駐車場所について注意を受ける。  
対応：次回より、コインパーキングに停めることを約束し、謝罪した。
2. 2022年6月1日 特養入居者ご家族より  
内容：入居者が、喀痰吸引研修の対象者であることの苦情をいただく。  
対応：今後、研修対象者から除外することで納得いただく。
3. 2022年6月20日 特養入居者ご家族より  
内容：他入居者の薬剤を、間違って注入する。  
対応：ご家族へ経緯と今後間違わないように周知徹底する旨お伝えし、報告書をお渡しし謝罪した。
4. 2022年10月17日 居宅介護支援事業所ご利用者ご家族より  
内容：訪問日の急な変更や、サービス事業所へ書類を持参することへの苦情。  
対応：職員への指導と、担当者変更により、訪問し謝罪した。
5. 2022年10月31日 短期入所生活介護ご利用者より  
内容：ご利用者の訴えに対する声掛けへの苦情。  
対応：ご利用者目線に立った対応、声掛けをするよう担当職員を指導し、謝罪した。
6. 2022年11月16日 地域住民の方より  
内容：運転中に中央線をはみ出したことで、反対車線運転手より指摘の電話。  
対応：運転していた職員に事情を聞き、指導。電話主への報告と謝罪した。
7. 2023年3月23日 通所介護ご利用者ご家族より  
内容：ご利用者をご自宅に送った際、運転手が大きな声を出したことで不安を与えた。  
対応：運転職員へ指導し、後日相談員がご自宅へ伺い謝罪した。

以上