

皆様へ

令和6年6月28日

社会福祉法人のぞみ
理事長 川邊 浩藏



苦情解決のお知らせ

令和5年度は、計11件の苦情がありました。
苦情は11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. 令和5年4月4日 ヘルパー利用者家族の方より
内容：サービス内容に不満があり、ヘルパーの交代を求められる。
対応：情報を共有しコミュニケーションを大切することで了解を得る。
2. 令和5年4月26日 ヘルパー利用者より
内容：ヘルパーが自身の髪に触れる行為があった。ヘルパーの交代を求められる。
対応：謝罪し、ヘルパーの交代で了解を得る。
3. 令和5年7月14日 地域住民の方より
内容：ヘルパー車両が速度超過、信号無視をしているとの通報があった。
対応：ドライブレコーダーで職員を特定。法令遵守徹底を指導。通報者は匿名、非通知電話のため内部での指導とした。
4. 令和5年7月26日 デイサービスご利用者ご家族より
内容：他施設での忘れ物の取扱いについての苦情。
対応：家族に負担をかけないよう配慮することの説明と謝罪に伺う。
5. 令和5年8月20日 短期入所生活介護ご利用者より
内容：ご利用者の補聴器の電池交換についての苦情。
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. 令和6年9月4日 川西小規模多機能利用者ご家族方より
内容：利用者の介護保険利用メニューについて説明不備との苦情。
対応：丁寧な説明を行うことを確認。ご家族に報告と謝罪した。
7. 令和6年9月6日 ヘルパーご利用者より
内容：ヘルパーの対応が悪いから交代又は事業所の変更を求められる。
対応：謝罪しヘルパーの交代を行った。

8. 令和6年9月16日 デイサービスご利用者ご家族より
内容：利用者自宅鍵の紛失について対応を相談。
対応：デイ利用時は鍵かけ確認を徹底することを連絡する。

9. 令和6年11月10日 地域住民の方より
内容：デイサービス車両事故の対応について近隣者より苦情。
対応：運転者と面談。事故フローチャートの確認、指導。謝罪する。

10. 令和6年11月16日 地域住民の方より
内容：デイサービス車両の対応について近隣者より苦情。
対応：運転者と面談。事故フローチャートの確認、指導を徹底する。

11. 令和6年12月8日 職員より
内容：デイサービス運転手が畑の果物を盗み行為があったとの通報。
対応：運転者と面談。再発防止のため、指導を徹底する。

以上