

皆様へ

令和7年7月1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6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、その内容をお知らせいたします。

1. 令和6年4月8日 居宅介護支援事業所利用者家族の方より
内容：ケアプランにある他法人サービス事業所からの郵便物に不満があった。
対応：該当他法人に連絡し、家族へ連絡と再発防止を依頼した。
2. 令和6年5月10日 地域住民の方より
内容：デイ車両が細い道を飛び出してきた。危険なのに謝罪がなかった。
対応：運転手に運転モラル等指導した。連絡があった方に謝罪の連絡を複数回いれるが、電話を切られ、謝罪はできなかった。
3. 令和6年5月20日 地域住民の方より
内容：デイ車両が細い道を塞いだため、後続車とトラブルになる。後続車の運転手様より電話があり、指導を求められた。
対応：デイ車両運転手を特定し、状況を確認。声掛けするなどして不信感を与えないように対応することを指導した。
4. 令和6年5月23日 デイサービスご利用者ご家族より
内容：デイ運転手が車両移動の件で利用者家族に高圧的に大声を出した。仲裁に入った職員にも大声を出した。
対応：運転手に厳重注意のうえ指導し、利用者家族に謝罪した。
5. 令和6年6月4日 ヘルパー派遣ご利用者の方より
内容：利用者よりケアプランどおりのサービスが提供されていないと苦情。
対応：管理者、主任は、当事者ヘルパーと面談。自分思いのサービスを行わないことを指導。利用者にはヘルパー交代の上、謝罪。サービスの継続を了解してもらう。
6. 令和6年6月17日 地域の団地管理人の方より
内容：団地内で駐車しないでほしいと苦情。
対応：管理会社に確認。ヘルパー派遣利用者と協議の結果、サービス提供時には有料駐車場利用することとなる。

7. 令和6年10月9日 担当ケアマネジャの方より

内容：利用者宅では利用時の取り決めとは違い犬がゲージ外で離されていたことに端を発し、利用者はヘルパーの交代を求めた。

対応：担当者会議を開き、謝罪も行ったが、受け入れられず10月末でサービスは終了となった。

8. 令和6年12月26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：デイサービス運転手と面談。丁寧に対応することを指導。訴え者は、報告は不要とのこと。

9. 令和7年3月6日 入居者家族の方より

内容：夜間に特別養護老人ホーム入居者が居室で転倒。翌朝まで受診しなかったことへの苦情。

対応：ご家族に詳細経緯や判断根拠を説明。今回は緊急搬送が必要であったと、謝罪する。

以上