

# 平成28年4月～9月の

## 苦情内容についてお知らせ致します

①受付日	苦情内容
6月2日(木)	水郷荘の車に乗った職員が農道に車を止めた際、窓からごみを投げ捨てていた為、マナーはきちんと守ってほしい。
解決日	苦情解決の結果
6月3日(金)	職員のマナーの悪さについて地域住民の方には、不快な思いをさせ、ご迷惑をかけてしまい大変申し訳ございませんでした。 水郷荘職員全体の事として考え、マナーを守る事に対し高い意識を持ち、社会人としての責任ある行動を心掛けるように指導していきたいと思います。 対策の1つとして、「ポイ捨て禁止」ポスターを掲示し職員一人一人が気を付けて参ります。
②受付日	苦情内容
8月21日(日)	「コールを押してもなかなか来てもらえない」等、利用者様の不安な声を家族が聞き、今後の改善策について聞きたいとのお話を頂きました。
解決日	苦情解決の結果
8月26日(金)	ケアに対して不安を抱かせてしまった件について、利用者様、ご家族様にご心配をおかけしまして申し訳ございませんでした。 ナースコールの対応については、各グループ職員がインカム(トランシーバー)を活用し速やかに対応できるように心掛けていきます。そして、他のグループ職員も「誰がコールしているのか」共通認識し、お互いに協力し合える体制を整えて参ります。 職員には面談を行い、日頃のケアを振り返り介護技術の向上とともに、利用者様の立場に寄り添ったケアが出来るように主任中心に繰り返し指導を行いながら、育成していきたいと思います。

※上記の内容及び結果は、苦情処理第三者委員に報告してあります。

水郷荘では、皆様方からのご意見・苦情を真摯に受け止め、今後のサービス向上につなげていきたいと考えておりますので、お気づきの点がございましたら、些細なことでも結構ですので、意見箱に投函下さいますよう、ご協力お願い申し上げます。なお担当者に直接声をかけて頂いても対応致します。

サービス向上委員会

