令和7年4月～令和8年3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
5月 3日（土）	デイサービスを利用する方より 行事で出かけた際の職員の声掛けなどに、不快な思いをした。
解決日	苦情解決の結果
5月 3日（土）	職員の対応で不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 職員の接遇に関して再度指導し、安心して利用して頂けるよう心掛けていきたいと思います。
②受付日	苦情内容
8月15日（金）	居宅介護支援事業所を利用する方より デイサービスを利用するにあたり、ご利用者に話を聞いた際の声掛けが不十分であった。負担割合証を預かり返却が遅くなった。休みの連絡を忘れてしまったなどミスが重なり不信感につながった。
解決日	苦情解決の結果
8月15日（金）	ミスが重なり不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 ご利用者様・ご家族様の思いを真摯に聞き、安心してサービスを受けられるような支援をしていく。そして、信頼関係を構築できるような支援を心掛けていきたいと思います。
③受付日	苦情内容
10月30日（木）	単独型ショートステイを利用する方より 自宅に戻ると皮むけがあり、職員から報告はなく、何かあった時には報告してほしかった。不信感につながった。
解決日	苦情解決の結果
10月30日（木）	職員の対応で不快な思いをさせてしまい、誠に沿う仕分けありませんでした。 退荘する際には、利用中のご様子や身体状況など伝え、安心して利用して頂けるよう心がけていきたいと思います。
④受付日	苦情内容
11月 日（ ）	近隣住民の方より 水郷荘の車に危ない思いをしたので、気を付けてほしい。
解決日	苦情解決の結果
11月 日（ ）	ご心配・ご迷惑をおかけして誠に申し訳ありませんでした。 車を運転する際には、歩行者や周辺状況にも配慮し、安全運転を心掛けていきたいと思います。

⑤受付日	苦情内容
1月21日（水）	デイサービスを利用する方より ご利用者様が車に乗る際のシートベルトの巻取りがあまく、安全への配慮が足りず、不安な思いをさせてしまった。
解決日	苦情解決の結果
1月22日（木）	職員の対応で不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 利用して下さる皆様が安心して来荘して頂けるように、安全運転を心掛け、さらに安全への意識を高め、職員一同配慮していきたいと思います。
⑥受付日	苦情内容
2月18日（水）	デイサービスを利用する方より ご利用者様が車に乗る際のシートベルトの仕方や体温の測り方などが正確な方法で行われず、不安な思いをさせてしまった。
解決日	苦情解決の結果
2月19日（木）	職員の対応で不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 利用して下さる皆様が安心して来荘して頂けるよう細かな配慮を心掛け、正確な方法で対応していきたいと思います。
⑦受付日	苦情内容
2月11日（水）	入所されている利用者家族より ご利用者様の状態報告及び今後について話しながら、面会する予定でしたが面会もスムーズに行えず、話をする際も長くなってしまい、不快な思いをした。
解決日	苦情解決の結果
2月11日（水）	職員の対応で不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 面会する際は、スムーズにくつろいで面会して頂けるよう配慮する。状態報告など行う際は、端的に分かりやすく伝えられるよう心掛け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