

平成30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
4月21日(土)	ショートステイ利用の御家族様より 利用中の状況について説明を受けた際、職員の言葉の表現に対し切ない気持ちになった。御家族様の気持ちを察知できず配慮にかけた対応を行ってしまった。
解決日	苦情解決の結果
4月22日(日)	職員の配慮にかけた対応に対し、誠に申し訳ありませんでした。 今後は、御家族様の気持ちに寄り添えるような職員育成に努め、全職員で接遇に関して考え、一人一人のコミュニケーション能力の向上を目指し努力していきたいと思っております。
②受付日	苦情内容
7月11日(水)	ショートステイ利用の御家族様より ショートステイ利用時の送迎時間について、御家族様の希望する時間を事前に伝え相談していたが、希望する時間に送迎できず御家族様の不満に繋がった。
解決日	苦情解決の結果
7月15日(日)	御家族様の希望する時間の把握・伝達不足から送迎が遅くなってしまった件に関して、御迷惑をかけてしまい誠に申し訳ありませんでした。 御家族様の希望する時間の把握をするとともに、出来る限り希望に添えるよう相談を受けた際には、課長や主任・相談員等で検討し誠意ある対応を心掛ける。 ショートステイの利用に関しては、ケアマネを通し利用日数等も含め相談させて頂き、御家族様に負担軽減に繋げていきたいと思っております。
③受付日	苦情内容
7月11日(水)	ショートステイ利用している御利用者様より 自分は耳がよく聞こえず、はっきり話をしてもらえないと分からない。言葉もうまく出てこない為、言えない。そんな自分のことを理解し、話を聞き、優しい対応をしてほしい。
解決日	苦情解決の結果
7月15日(日)	職員のコミュニケーション不足により十分な関りが出来ず、誠に申し訳ありませんでした。 御利用者様の話を傾聴し、コミュニケーションを多くとる事で職員との信頼関係を築き、安心して生活して頂けるような環境を整えていきたいと思っております。

④受付日	苦情内容
7月11日(水)	水郷荘近隣にお住いの方より 通りから自転車で右に曲がろうとした際、水郷荘の車が停止線を止まらずに出てきた為、ぶつかりそうになり危なかった。
解決日	苦情解決の結果
7月15日(日)	職員は通りに入る際、一時停止し確認しながら徐行し進んだとの話でしたが、その際ぶつかりそうになり危ない思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 引き続き交通ルールを厳守し事故の無いように、全職員に安全運転を呼び掛けていきたいと思ひます。
⑤受付日	苦情内容
8月27日(月)	水郷荘の他、2つの事業所のヘルパー派遣を御利用の御家族様より 御家族様からゴミ出しの依頼を受け、他事業所への連絡を依頼されるが、他事業所ではなく担当ケアマネに連絡をした。担当ケアマネが御家族様と連絡を取り話をするがこじれてしまう。御家族様より担当ケアマネに連絡する必要があったのか…なぜ他事業所に連絡しなかったのか…など問い合わせがあった。
解決日	苦情解決の結果
8月30日(金)	介護保険の仕組みでは、サービスの調整や統括を行うのはケアマネであり、報告する義務があります。それに関して説明が不足しており、誠に申し訳ありませんでした。 今後は介護保険の仕組みに関する説明を交え、御家族様より直接担当ケアマネに連絡して頂くようお願いしたいと思ひます。今後、サービスに関して依頼があった場合、担当ケアマネを経由しお受けしていきたいと思ひます。
⑥受付日	苦情内容
9月4日(火)	配食弁当を利用している御利用者様より 台風の影響で強い風雨の日で、配食を届けた後、門を閉めなかったから閉まらなくなってしまうと、不安な気持ちを訴えていた。
解決日	苦情解決の結果
9月4日(火)	門が閉まらないことでの不安な気持ちをお察し致します。 配達者は現状維持する事が基本的なルールとなっている為、門には触れなかった。その事を説明し、ご理解頂いた。

※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。なお担当者へ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

