

平成 30 年 10 月～平成 31 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
10 月 10 日(水)	デイサービス利用の御利用者様より 10 月 6 日 (土) デイサービス利用時、飴を持参し他の御利用者様に配っていた (デイサービスでは、おやつ等食べれない御利用者様もおり、持参したり配ったりしないように協力して頂いていた)。職員が声をかけ帰りの時間まで預かる事にしたが、帰りに返し忘れてしまった。後日、不快な思いをしたことについて、ヘルパー派遣利用時に話していた。
解決日	苦情解決の結果
10 月 13 日(土)	職員の対応に対し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。御本人様には、デイサービスを利用する上でおやつを持参しないように説明し、協力して頂いております。 職員に対しては、御利用者様から預かった物は必ず帰りにお返しできるよう、忘れ物がないように確認していきたいと思っております。
②受付日	苦情内容
11 月 13 日 (水)	外部の方からの連絡より 山梨在住の方で、「水郷荘からの電話連絡が何回もあったが、番号が間違っている！」と、苛立ちながら連絡が入るが受付ではわからず、不快な思いをさせてしまった。
解決日	苦情解決の結果
11 月 13 日 (水)	電話番号を間違え、御迷惑をおかけして誠に申し訳ありませんでした。電話連絡した事業所を確認し、連絡先等記入してある書類を確認すると、外部事業所からの書類の転記ミスであることが分かり、書類作成時には不備のないように確認してほしいことを伝える。水郷荘においても、書類を受け取った際には確認し、連絡を入れる際には十分に気を付けていきたいと思っております。

※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

