

平成31年4月～令和元年8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21日(火)	入所されている御利用者様の御家族様より 居室で食事しているため介助を兼ね面会に来荘した際、30分以上過ぎても食事が来なかった為職員に声をかけると、配膳台の上に食事が残されていた。職員には、確認をしっかりと責任ある仕事をしてほしい。 その他、面会に来た際に感じている事など、貴重な御意見を頂いた。
解決日	苦情解決の結果
5月25日(土)	職員の対応に対して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。配膳に関しては、準備が整いしだいで居室に食事を運ぶ。職員には確認を徹底し責任感を持って、仕事に臨むように再度指導していきたくと思います。そして、職員の指導・育成していく上で、貴重な御意見を頂きありがとうございました。心配りの行き届く職員育成を目指し、頑張っていきたいと思えます。
②受付日	苦情内容
7月2日(火)	ヘルパー派遣を利用している御利用者様より ヘルパー派遣を利用して、職員の対応等で不快な思いをしたことや、日頃の不満に関して話を聞いてほしい。
解決日	苦情解決の結果
7月4日(木)	職員の対応に対して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。訪問介護責任者が話を聞きに行き、今後の職員の関りに活かしていきたいと思えます。

※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

