

令和3年4月～令和4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12日(木)	ショートステイを利用するご家族様より 施設から連絡があり、相談された内容に不快な思いをした。
解決日	苦情解決の結果
6月17日(木)	施設からの連絡内容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。 御家族の気持ちを考え、思いに寄り添った対応ができるよう心掛けていきたいと思っております。また、御利用者様が施設サービスを利用しながら、今後ご自宅で生活が続けられるようにケアマネとも協力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(土)	近隣の住民の方より 水郷荘の車の運転について、一時停止の所で停まらずにぶつかりそうになり怖い思いをした。今後、このような事が無いようにしてほしい。
解決日	苦情解決の結果
11月15日(月)	水郷荘の車の運転について怖い思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 運転に関わる職員全員に、再度安全運転を心掛けるよう指導していきたいと思っております。特に、道路が交わるところや、見通しの悪いところなど十分に確認し、皆さまに安心して頂けるよう心掛けていきたいと思っております。
②受付日	苦情内容
1月10日(月)	在宅サービスの利用する御家族様より 担当する職員に対して、連絡ミスなどがあり不信感を抱いた。
解決日	苦情解決の結果
1月12日(水)	在宅サービスを利用するうえで不安な思いをさせご迷惑をおかけし、誠に申し訳ありませんでした。 今後は、担当職員を変え御家族様の思いに寄り添いながら、話を聞きご要望に沿った対応を心掛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

