

# 令和4年4月～令和5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
6月4日(土)	デイを利用するご家族様より 併設型ショート利用後自宅に戻った時にあざがあり、数日後デイを利用したときのそれぞれの事業所の対応に不信感を抱き不快な思いをした。
解決日	苦情解決の結果
6月8日(水)	事業所の対応に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。 今回ご家族から話をいただいてから時間がかかってしまったため、何かあった時にはご家族に確認してから速やかに対応できるよう心掛けていきたいと思いをします。
②受付日	苦情内容
10月8日(土)	デイサービスを利用するご家族様より 帰りの送迎時、車からなかなか降りない利用者様に対し、職員の急がすような声かけや態度に不快な思いをした。
解決日	苦情解決の結果
10月12日(水)	職員の声かけや態度に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。 今回頂いたご家族様よりのご意見に関して真摯に受け止め、接遇を含めた今後の職員指導を徹底し、水郷荘を利用してくださる皆様が安心して来荘していただけるよう心掛けていきたいと思いをします。
③受付日	苦情内容
11月29日(火)	併設型ショートを利用するご家族様より ご家族への状態報告時、職員により報告内容に差があり不信感を感じた。
解決日	苦情解決の結果
12月15日(木)	職員により報告内容に差があり、状態が正しく伝わらず不信感を感じさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 ご家族様に状態報告する際は、伝えたい利用者様の状態を確認し相談員がわかりやすく説明できるよう心掛けていきたいと思いをします。その他の職員に対しても、接遇を含めたコミュニケーションスキルを向上させるために指導・育成していきたいと思いをします。

④受付日	苦情内容
2月16日(木)	デイサービスを利用する利用者様より 入浴介助時、身体的にできなくなってきたところを「できるところはなるべく自分でやってくださいね」と言われてしまい、プレッシャーに感じ不快な思いをした。
解決日	苦情解決の結果
2月20日(月)	職員の声掛けがプレッシャーに感じ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。 利用者様より頂いたご意見は真摯に受け止め、声かけを含めた接遇を意識し職員に指導をしていきたいと思ひます。
⑤受付日	苦情内容
3月1日(水)	デイサービスを利用するご家族様より 送迎時自宅玄関に入るまで、職員が付き添ってくれる場合もあるが職員によって手を貸してくれない職員もあり、不信感を抱き不快な思いをした。
解決日	苦情解決の結果
3月2日(木)	職員の対応で不信感を抱き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。 送迎に関わる職員に対し、関わり方や対応の仕方など、接遇を含め職員に指導してきたいと思ひます。

※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**

