

苦情解決の状況(平成30年4月1日～平成30年9月30日)

事業所名:藤の木原デイサービスセンター

受付日	平成30年9月11日
申出者	ご利用者ご家族様
苦情内容	①送迎の時間が守られていない。②会話について。③連絡帳について
対応内容	①他のご利用者の乗車介助や運行状況により時間が前後する場合は、ご利用者宅に電話連絡を入れお知らせする。 ②ご家族より、送迎時ご利用者と職員の会話がかみ合っていないとお話があり、ご本人様に聞こえるような声のトーンで話したり、わかりやすい言葉や表現で話すなどし対応する。 ③連絡帳への記載が職員の主観で記入されている部分があったので、ご利用者本人がご自分の意思で行ったことはその旨を記入し、後でご利用者が読み返しても納得できるような記述をおこなう。

事業所名:藤の木の里

受付日	平成30年5月26日
申出者	ご家族様
苦情内容	本人がもう行きたくないと言っているが、利用中の様子を聞かせてほしい
対応内容	ご利用中に他のご利用者に対し不快な思いをしたと訴えていたことをご家族に伝える。 帰宅された後も不快感が強く残っており、ご家族と話し合い本人の気持ちがおさまるまでしばらくご利用を控えることとなった。

事業所名:特別養護老人ホーム藤花

受付日	
申出者	
苦情内容	
対応内容	上記期間において苦情等はありません。

事業所名:特別養護老人ホーム藤花・荻川

受付日	平成30年4月16日
申出者	入居者様ご家族

苦情内容	きちんと口腔ケアがなっているのかどうか疑問に感じた。職員が居室に入ってくるときに無言(又は声が小さすぎて聞こえなかったか)で居室に入ってきてびっくりした。 そういうことが重なり施設に対してあまり良い感じを持たなくなった。
対応内容	口腔ケアとフェイスクアを行っていることを説明し、歯茎からの出血や口腔内の乾燥も相成っていたことについて了解される。その部分は誤解していたご様子。 居室に入る際のあいさつや誤解を招くような対応については謝罪を行い了解される。

事業所名:ほのぼの保育園

受付日	平成30年5月15日
申出者	保護者
苦情内容	新年度になって子どもが保育園にあまり行きたがらないことがある。
対応内容	保護者と話し、新年度になりクラスや環境が変わったことが考えられるが本人(園児)の気持ちを考え、登園時間の配慮や早めのお迎えにて対応することとなった。

事業所名:荻川ほのぼの保育園

受付日	
申出者	
苦情内容	
対応内容	上記期間において苦情等はありません。