

苦情解決の状況(期間:平成30年10月1日～平成31年3月31日)

事業所名:藤の木原デイサービスセンター

受付日	平成31年1月17日
申出者	ご利用者様ご本人
苦情内容	口調のきつい職員がいて、尋問されている気分になることがある
対応内容	不適切な対応について謝罪し、申出者様のみならず、関わらせていただく全ての方に対して優しい言葉掛けの実施、口調に気を付けその方の気持ちに寄り添った対応を図ることを職員に周知し実践を行っています。 常日頃から意識して関わることで継続されており、職員の対応が良くなったと申出者様よりお話を頂きました。
受付日	平成31年1月17日
申出者	ご家族様
苦情内容	送迎時の対応について、安全な移動を心掛けてほしい
対応内容	ご自宅玄関前のスロープを移動中に車椅子を押していた職員が滑り、横についていた職員も支えきれずにバランスを崩してしまいました。 傾斜角が大きく、ご利用者、車椅子の加重もあるためご家族及び関係機関へスロープの変更を相談しました。 新たなスロープは以前のものとは比べ滑りにくく横幅もコンパクトになり介助しやすくなり、職員も慎重に操作することにより、以降安全な移動が行われております。

事業所名:藤の木の里

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でした。

事業所名:特別養護老人ホーム 藤花

受付日	平成31年2月15日
申出者	入居者様ご本人
苦情内容	「布団のかけ方が乱暴。ずっと変わらない」とのお声を頂く
対応内容	謝罪し、フロア職員全員で今一度支援方法を見直す事をお伝えし了承いただく。 ①乱暴ということだが、3枚ある布団を一枚ずつ掛け、ご本人様の体にフィットさせる。 ②布団のすきま風が気になる様で、布団を掛けたらすきまがないか確認する。 以上のことを実践しています。

事業所名:特別養護老人ホーム藤花・荻川

受付日	
申出者	
苦情内容	
対応内容	1件ありましたが、現在解決に向けて協議中です。

事業所名:ほのぼの保育園

受付日	平成31年3月15日
申出者	保護者様
苦情内容	不審者対応について玄関の施錠はどうなっているのか
対応内容	玄関の施錠について日中施錠されていないことがあるので、施錠の時間を設けインターフォン対応としています。

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でした。