

社会福祉法人 藤の木原福祉会 苦情解決の状況

(集計期間: 令和元年10月1日～令和2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	令和1年10月15日
申出者	ご家族
苦情内容	迎えを遅くしてほしいが対応してくれない。
対応内容	ケアマネより個々の時間に対応することが難しい事を伝えて頂く。 デイのサービス内容として遅い迎えが難しい事を理解して下さる。

受付日	令和1年12月31日
申出者	ご利用者の近隣住民の方
苦情内容	ご利用者家族の駐車場所が邪魔になる。
対応内容	デイサービス送迎車受け入れのため敷地から出して駐車してくれていた。苦情の件伝え今後はもう少し前に駐車して頂けると良いのではと伝える。 デイのサービス内容として遅い迎えが難しい事を理解して下さる。

受付日	令和2年2月15日
申出者	ご家族
苦情内容	入浴後新しい服に着替えてもらえなかった。
対応内容	謝罪する。

事業所名: 藤の木の里

受付日	令和2年1月25日
申出者	ご家族
苦情内容	請求書の発行日以前に請求書を渡すのを止めて欲しい。
対応内容	送迎職員より連絡があり、今日は25日だが利用料金の請求書は無いのか？との問い合わせ。「今回作成中の請求にミスが見つかり遅れていまして申し訳ないと伝えると「それは別に良いのですが25日発行の請求書を先月のように23日に届けられると困ります」と苦情あり謝罪する。以降全ての方に発行日前には渡さない事で統一する。

受付日	令和2年2月15日
申出者	ご利用者
苦情内容	同室者がうるさいと訴え
対応内容	謝罪する。

受付日	令和2年2月4日
申出者	ご利用者
苦情内容	同室者がうるさいと訴え
対応内容	謝罪する。

受付日	令和2年2月1日
申出者	ご利用者
苦情内容	同室者がうるさいと訴え
対応内容	謝罪する。

受付日	令和2年1月3日
申出者	ご利用者
苦情内容	同室者がうるさいと訴え
対応内容	謝罪する。

受付日	令和2年1月2日
申出者	ご利用者
苦情内容	同室者がうるさいと訴え
対応内容	謝罪し、ホール経過で室内から離れて頂く。

受付日	令和2年1月7日
申出者	ご利用者
苦情内容	同室者がうるさいと訴え
対応内容	謝罪する。

受付日	令和2年1月6日
申出者	ご利用者
苦情内容	同室者がうるさいと訴え
対応内容	謝罪する。

受付日	令和1年12月19日
申出者	ご利用者
苦情内容	同室者に覗かれるのが不快であると訴え。
対応内容	謝罪し、離床対応する。

受付日	令和1年10月8日
申出者	ご家族
苦情内容	持ち帰った内服薬の日付が消されていた。飲ませていないのではないかと不信になって問い合わせました。
対応内容	持参された内服薬の追加処方から服薬したため飲まなかったことを説明する。説明不足であったことについて謝罪する。

事業所名： 特別養護老人ホーム 藤花

集計期間において苦情受付はありませんでした。

事業所名： 特別養護老人ホーム 藤花・荻川

集計期間において苦情受付はありませんでした。

事業所名： ほのぼの保育園

集計期間において苦情受付はありませんでした。

事業所名： 荻川ほのぼの保育園

集計期間において苦情受付はありませんでした。