

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2年4月1日～令和2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	令和2年6月4日
申出者	ご家族
苦情内容	体調不良のご利用者について何故医療機関まで送迎してくれないのか他のサービス先では医療機関まで送迎してくれた。
対応内容	今回の体調不良については口内炎を起因とするもので緊急性はないものと判断していたがご家族の判断で受診する事となった。事業所としては自宅までの送迎は可能であるが基本的には他事業所への送迎は行っていない事を説明したがご納得して頂くことはできなかった。主因としては今回の連絡がご家族にとって緊急性のある事として伝わってしまったことが考えられるため伝え方についても考えていく。

事業所名: 藤の木の里

受付日	令和2年9月26日
申出者	ご家族
苦情内容	ご家族(お嫁さん)より電話あり。請求書の中に未納分の支払いを求める紙が入っていて不愉快だったとの事。利用料金については次回利用の時で良いと約束してもらっている。したがって未納と言う表現をされることが不愉快であると言う内容でお受けしました。
対応内容	こちらとしては支払い期間について形式的な期日が過ぎたため未納分のお知らせを入れさせていただいただけなのでお気になさらずとも大丈夫ですとお伝えしましたが、(未納のつもりはないのに)未納という表現をされた事が不快であると言われたため不愉快な思いをさせて申し訳ありませんと謝罪しております。

受付日	令和2年8月20日
申出者	ご利用者本人
苦情内容	同室者がベッド柵に指輪を当ててカンカン鳴らす音がうるさくて、「うるさい！」と怒鳴る。
対応内容	謝罪する。

受付日	令和2年5月5日
申出者	ご利用者本人
苦情内容	同室者の大きな声やポータブルトイレのフタの開閉の音のバタンバタンと大きな音などで、うるさくて眠れないと怒り口調で言う。
対応内容	ポータブルトイレのフタについて大きな音がしないように細工し対応する。ご本人には謝罪する。

事業所名： 特別養護老人ホーム藤花・小阿賀

受付日	令和2年8月28日
申出者	ご家族
苦情内容	利用料引き落としの手続きが事業所側の手違いで行えなかったが、施設へ来て再記入して貰いたいと依頼があった。施設側のミスにもかかわらず、施設へ呼び出すという事には疑問が生じましたと相談あり。
対応内容	8/30 管理者が直接ご自宅へ直接訪問し、ご家族へ直接謝罪を行い考えられる原因と再発防止策についてもお話させていただく。

事業所名： ほのぼの保育園

受付日	令和2年9月7日
申出者	保護者
苦情内容	運動会において未満児クラス(0・1歳児)の参加を行ってほしかった。
対応内容	新型コロナウイルス感染拡大防止対策として蜜を避ける等保護者の参加人数も制限しての開催の為、収容人数及び開催時間の短縮などの処置によりお願いしたいとの説明文を改めて配布し理解を求めた。

事業所名： 荻川ほのぼの保育園

受付日	令和2年 5月 14日
申出者	近隣住民
苦情内容	園児送迎保護者の車がスピードを出して走行している。また、車の騒音も気になっている。 自宅前では子どもが遊んでいるし、近隣住民の方も歩いているので危険ではないか。
対応内容	・職員も含め、保護者への注意喚起を指示する。 ・玄関に苦情内容含めた注意喚起、今後の対応としての一文を掲載し、掲示する。 ・連絡なびにて全保護者、全職員対象に一斉メールを送信する。 ・特養側へも報告し、内容を共有し双方でも注意した走行を行うよう呼び掛ける。

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： 小阿賀ほのぼのこども園

集計期間において苦情受付はありませんでした。