

みなさまからいただいたご意見（苦情等）とその対応についてお知らせします。

【平成29年度下半期分（平成29年10月～平成30年3月受付）】

社会福祉法人新里紫桐会では、よりよいサービスの提供を目指すため、みなさまからの貴重なご意見（苦情や要望）に対して常に耳を傾け、真摯に対応していきたいと考えております。

次にご紹介するのは、みなさまから寄せられたご意見とそのことに対応した内容であります。

ご意見（苦情・要望等）	対応の内容
<p>◆サービス利用時の送迎における運転に対してご意見をいただきました。送迎エリア内におけるT字の道路で優先道路へ進入する際、確認せずに進入してきたので、安全運転の指導をしてほしいとのご指摘でした。</p> <p>〔新里デイサービスセンター 平成29年10月受付 匿名の方(電話)〕</p> <p>◆ショート利用後にご家族様から、サービス期間中に本人が転倒したと話している上、痛みがあることを訴えているが事実なのかどうか確認し、報告してほしいとのご指摘でした。</p> <p>〔特別養護老人ホーム紫桐苑 平成30年2月受付 家族(電話)〕</p>	<p>⇒ ⇒ 送迎に携わった職員から状況確認を行いました。電話で指摘をいただいた箇所は確かに送迎のルートとして通過しました。ただし、進入時の安全確認については確実にっており、指摘されるような運転ではなかった状況でした。しかしながら、ご指摘を受けたことは真摯に受け止め、交通法規を遵守し、よりいっそう安全運転を励行することについて周知しました。</p> <p>⇒ ⇒ 利用期間中の生活状況について、職員及び同室であったご利用者様からも様子を伺い確認しましたが、転倒の事実については確認できませんでした。自力で歩行できる方なので、職員がお部屋を見回りにできない間に転ばれた可能性はあったかもしれません。ただし、利用期間中には、ご本人様からはいっさいそのようなお話しはありませんでした。以上のことについては、ご自宅を訪問し、ご家族様へお伝えさせていただきました。また、ご心配をおかけしてしまったことについてお詫びを申し上げます。ご家族様には施設からの報告に対してご理解をしていただきました。</p>