

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年度上半期分（4月～9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に、みなさまからの貴重なご意見（苦情や要望）に対し、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となります。

ご意見（苦情・要望等）	そのことへの対応
<p>◆施設から近い道路で、一時停止をきちんとしない車がいた。左から直進してきた車（電話の方はその車の後方）と衝突しそうになった。もし、その運転の方がそちらの職員であれば、運転に気をつけてくださいと電話でご指摘をいただいた。 〔特別養護老人ホーム紫桐苑 平成29年5月受付 匿名の方(電話)〕</p>	<p>⇒ ⇒ 苦情内容に基づく日時、場所等で、職員の通勤状況を確認すると、その運転に該当する職員がいた。職員からは事情を確認し、安全運転と交通ルールの遵守を指導した。併せて、職場内でも通勤時の安全運転の励行を呼びかけ指導した。</p>
<p>◆家族が入所者に面会していた時、お部屋で食事介助している状況を見て、その介助の仕方が少し早すぎないかとご指摘をいただいた。また、お部屋で飲んでいる水の追加をお願いしたら、担当でないような言い方をされ、その水をもらえるまで、結構時間がかかったよとご指摘をいただいた。 〔特別養護老人ホーム紫桐苑 平成29年5月受付 家族(口頭)〕</p>	<p>⇒ ⇒ 食事介助した職員から状況を確認した。担当した職員はいつもと同様に飲み込みを確認しながら行なったとのことであった。ただ、家族が来ており、早く会話したそうであったので、テキパキと行ったように見えてしまったかもしれない。相手が受ける印象は様々なので、誤解のないような言動や接遇を常に心がけることとし、そのことの指導をした。</p>
<p>◆家族が面会した時、母の腰回りにタオルケットを2重巻に巻きつけてあった。解こうとしたが解けなかった。何か目的があったのですかとご指摘をいただいた。 〔地域密着型特別養護老人ホーム桐の花 平成29年7月受付 家族(電話)〕</p>	<p>⇒ ⇒ 蜂窩織炎を発症したのが、臀部を掻きむしった手で顔面も掻き、その際顔の傷からの菌が原因のようであった。再発をさけるために臀部を覆う目的であったが、家族へ状況を伝えていなかったため、ご説明しお詫びをした。その後は、タオルを外して衣類で再発を防ぐこととした。</p>
<p>◆デイサービスの送迎時、一時停止の場所でしっかり確認せずに本道へ入ってきたので危ない思いをした。職員に気をつけるように指導してほしいと電話でご指摘をいただいた。 〔新里デイサービスセンター 平成29年8月受付 匿名の方(電話)〕</p>	<p>⇒ ⇒ 苦情内容に基づくルートを送迎した運転手と添乗者に状況の確認をした。二人の聞き取りからは、送迎中にそういった状況はなく、対向車に危険を及ぼすようなことはなかったとのことであった。電話の内容に疑問をもつ点はあったが、送迎時における法令遵守と安全運転の励行を図るようにした。</p>