

みなさまからいただいたご意見（苦情等）と対応についてお知らせします。

【令和4年度上半期分（令和4年4月～令和4年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、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>◆通いのサービスを利用中に、利用者から職員に対する不満が伝えられました。概要は、訪問のサービス中に職員が発した言動が利用者の意に寄り添うものでなく、心外だったとのことでした。利用者の意向としては、サービスはこれまで通りに利用したいとのことでした。なお、当該職員に対しては、あえて謝罪はいらませんが、訪問サービスの担当には今後しないしてほしいことを伝えられています。</p> <p>[小規模多機能型居宅介護事業所あすなろ 令和4年5月受付 利用者から]</p> | <p>⇒ ⇒ 利用者のご意見を受け、所長がご自宅を訪問し、職員の言動についてお詫びしました。その上で、今一度事実確認をさせていただき、今後のサービス提供のあり方について意向を伺いました。事業所としては、利用者の意向を踏まえた内容で、サービス体制をとることとしました。当該職員は事業所へ異動後間もない時期であり、業務及び利用者への理解が十分でない状況で、誤解を招く言動をしてしまいました。再発防止に向けては、事業所内で内容を共有し、常に利用者の立場に立った言動を心掛けて接遇へ取り組むこととしました。</p> |