

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2年度上半期分（令和2年4月～令和2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>◆ある職員の言動について改めてほしい。（威圧的な言い方をされた。みんながいるのに大きい声で注意された。身体的なことを回りに人がいるのに話すことがあった。） ※サービス提供中での職員の言動に対し、3名の利用者の方から上記の訴えがあった。</p>	<p>⇒ ⇒ 3名の利用者から職員の言動に対し不満があり相談を受ける。利用者それぞれの具体的な状況を聞き取り、不快な思いをさせてしまったこととお詫びする。指摘された職員から事実関係の聞き取りを行う。職員は悪気はなく、利用者に伝えたつもりであったが、そのような思いをさせてしまったことを反省し、以後改めることとする。今後の対策としては、不適切な言動がないように、職員間で常に気を配ることとする。利用者の接遇に関しては、改めて書面を通じて指導し、職員間の共通認識をもって取り組むこととした。</p>
<p>[新里デイサービスセンター 令和2年5月受付 利用者から]</p> <p>◆利用者の送迎時の車の停車について、細い路地なので通行に支障があると匿名で電話からの苦情を受けた。 ※宮古市田の神郵便局付近の道路</p>	<p>⇒ ⇒ 電話で苦情を受け、ご迷惑をかけてしまったこととお詫びする。また、道路事情に配慮しながら、送迎を行うことをお伝えする。電話の内容から想定される利用者とその駐車場所の確認及びこれまでの状況を送迎に関わる職員から聞き取りする。これまでも付近の状況や他車に配慮しながら送迎の対応をしてきたが、苦情を踏まえて対策を検討する。利用者の身体的状況と道路事情より、利用者宅から離れた場所へ駐車場所を移すことにはリスクがあるので、停車の位置はこれまで通りとする。時間帯によっても通行量が違う状況にあるので、時間帯に配慮した送迎の順番とする。また、常に周囲の状況を見極めて他車や通行者へ配慮した対応に努めることとする。</p>