

平成 29 年度 当法人に寄せられた苦情・要望・ご意見等

【高齢者施設】

苦情申出人	ご利用者
苦情内容	入浴の際に、新しいスタッフに頭を洗ってもらったが、ブラシを使用して洗ったのでとても痛かった。痛いと言ったが、謝罪がなかった。
処理内容	・担当した職員に話の内容を伝え、ご本人に謝罪を致しました。 ・利用者の言葉をきちんと受け止め、今後のケアに対して、ご本人の意向を確認しながら行っていくことの必要性を、全職員で再確認致しました。

苦情申出人	ご利用者
苦情内容	マッサージ機をみんなが使用できるようにしてほしい。
処理内容	・利用者に満足度や要望についてアンケートを実施し、結果をもとに、マッサージ機の利用について時間を設定し、その案内を掲示致しました。

【児童センター】

苦情申出人	近隣にお住まいの方
苦情内容	児童センターとの境にしている生垣の所に、立てかけておいた木の枝を子どもたちが勝手に取って、庭の排水のために掘っていた溝に捨てられていた。今後このようなことがないよう気を付けてほしい。
処理内容	・児童とともに謝罪に伺い、他の家の敷地のものを持ってこないこと等を注意致しました。 ・その後枝を片付け、溝のある敷地には入らないよう「立入禁止」の札を下げたロープを張り、対応致しました。 ・児童が外で遊ぶ際は、職員がさらに注意深く安全に遊べるよう見守り、指導を致します。

※平成 29 年度の苦情件数は、4 件ありました。