

苦情・要望等の受付と対応の状況

【令和4年度】 5 件

年月	申し出た方	内容	経過及び結果
R4.6	投書箱	生活介護の生活支援員の利用者に対する態度や言葉遣いがきつくて可哀そう。	本人に確認をし、理事長と管理者が面談を行い、言葉遣いには十分注意をして接するよう伝え、様子を観察することとした。
R4.9	お客様	発送商品のお届け時間の遅れがあった。	宅配業者の見落としによるものだったが、送り状の出力の仕方を変えることで漏れが防げることが分かり、次回から改善することとした。
R4.11	ご近所様	大きい木の枝が道路に放置されていて、自分が片づけたが、今後もあるかもしれないし、危ないのでお伝えした。	利用者が勝手に切ってしまった枝が放置されていたことが分かった。農場が広く目が届きにくい状況ではあるが、危険な行動を回避できるよう職員間で連携し一段と注意を払っていくことを確認した。
R5.2	利用者ご家族様	グループホーム居室に家族で訪問した際、職員の対応で嫌な思いをした。	事実確認をし、お詫びした。今後対応に気を付けていくこととした。
R5.2	利用者 (生活介護)	休憩時間に所定の場所に座っている時に乱暴な言葉で「どけ」と言われた。以前にも言われて怖かった。自分は目が悪くて見えにくいので、普通の言葉で言うか、誘導してほしい。	本人からの申し出により面談を行い、傾聴をした。 サービス担当者に報告をして、今後の対応を考えてもらう事にした。