

## 平成20年4月から9月(上半期)の苦情内容と対応について

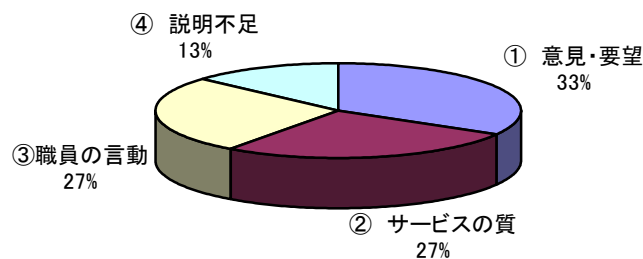
長和園では、苦情、ご意見、ご要望に対応するため苦情委員会を組織しています。委員会では皆様から寄せられた苦情等に対して事実確認、改善案の立案と職員への周知徹底をおこない、サービスの質の向上に努めています。

ご同意を頂いた苦情等につきましては、掲示板に開示させていただいていますが、下記のとおり今年度上半期分の一部を掲載いたします。

1 件数 15件 (申し立て者 本人-9件、家族-6件)

## 2 種類

- ① 意見・要望-5件
- ② サービスの質-4件
- ③ 職員の言動-4件
- ④ 説明不足-2件



## 3 内容と対応の一例

## 《意見・要望について》

苦情内容	対応
・ 施設から自宅へ外出案内の電話をする時は、土日の夜を避けてほしい。(施設)	・ 個々の事情に合わせて連絡をさせて頂く様に致しました。また緊急時以外は20時以後に電話をしないように周知致しました。
・ 職員の名前がわかるように名札をつけてほしい。(施設)	・ 名札をつけるように致しました。名札を未着用の場合は、用件を伺い名前をお知らせするようにしています。
・ 荷物かばんの中に他人の衣類が入っていたため気をつけて見てほしい (なでしこ嵐南)	・ 荷物チェックリストを作成し取り間違いがないように致しました
・ 職員同士が隣のテーブルで自分の悪口を言っているように思ったが、事実か確認してほしい。(なでしこ嵐南)	・ 職員同士で利用者様の悪口を言った事実がないことを説明させていただきました。今後は誤解のないように気をつけていきたいと思ひます。
・ 美味しい食事を提供してほしい (なでしこ嵐南)	・ 工夫をこらし提供させていただいておりますが、利用者様の要望を伺いながら改善していきたいと思ひます。

★今後も皆様から貴重なご意見を頂き、サービスの質の向上に努めていきたいと思ひます。  
何かお気づきの点がございましたら遠慮なく苦情受付担当までお申し出ください。