

R3年度 地域、ご利用者・家族からの声

要望・苦情等の発生件数

相談・要望	苦情	賞賛
5	26	132

◎要望・苦情の声

声

毎日、何度も電話が鳴って不快な思いをしている。何度も連絡する必要があるのか。確実な内容の電話をきちんとして欲しい。
(ご家族より)

改善策

ご家族に連絡をする際は、職員間で情報や連絡内容の共有を行い、何度も連絡をすることがないようにしました。また、「連絡アプリ」など電話以外のツールを導入し、徹底を図りました。

声

送迎車の運転が荒っぽくて事故を起こしそうになった。しっかり安全運転を指導してほしい。
(地域住民の方より)

改善策

運転していた職員に事実確認を行い、管理者を含む関係者でドライブレコーダーの確認を行いました。やや危ない運転が確認されたので、職員に対して安全運転と運転マナーについて指導を行うと共に、全職員にも安全運転の励行を確認しました。

声

お便りがアプリなどで配信されるようになり、見るのが難しい。園だより等も白黒でもいいので、紙ベースで欲しい。
(保育園保護者より)

改善策

ICT化に伴い紙媒体での配信を縮小しています。しかしながら、ご家族のご意向も踏まえ、メール配信と共に旧来の紙での配布の両方を行いました。現在は、紙での配布を希望されるご家族にのみ配布を行っています。

◎賞賛の声

・夏休みにマスクをつける練習をしていただいたおかげで、学校のバスや教室内で30分ほどマスクをつけることが出来ました。これも事業所さんでの練習の賜物です。ありがとうございました。

(放課後等デイサービス保護者より)

・電話や『いきいき通信』(広報誌)だけでなく、毎月手書きのメッセージカードを送ってくれてありがたい。息子の様子を教えてくれて感謝しています。

(入所施設利用者ご家族より)

・最初に契約した園で入園を断られて保育園全てに不信感を抱いていました。しかし子どもを快く受け入れて下さり、ホッとしています。ありがとうございます。

(保育園保護者より)

・利用するようになってから、表情が明るくなり「早く行きたい、楽しい」と言うのが口癖になっています。仕事を休んで介護していましたが、自分自身も生活にメリハリができました。助けてくれて感謝しております。これからもよろしくお願いします。

(小規模多機能利用者ご家族より)