

苦情に関する集計報告票 (令和4年度受付分)

件数内訳	件数合計	メール	電話	面談 (対面)	FAX・手紙	その他
	4	0	3	1	0	0

		件 数
苦情の内訳 (大分類)	のぞみの園の制度・業務に関する苦情	3
	利用者への支援方法等に関する苦情	1
	のぞみの園の法令遵守違反に関する苦情	0
	その他の苦情	0

いただいた苦情

苦情の主な内容	対応
入園受付記録簿への退園時間の記入について、これまで指摘されたことがなかったにも関わらず、今回退園する際に初めて警備員に指摘され遺憾であること、また言葉使いにも気を付けてほしいとの苦情がありました。	警備員の対応が丁寧でなかった点について謝罪するとともに、改めて入園受付記入簿への記入についてお願いしました。また、受付窓口に「入園受付記入簿への記入方法」を掲示し、よりわかりやすくなるよう改善するとともに、警備会社に対して警備員が一貫した対応を取るよう指導いたしました。
利用者への誤与薬はあってはならないことで、注意を払ってもらいたいとの苦情がありました。	謝罪するとともに、翌日には体調に変化がなかったことを連絡いたしました。また、与薬業務にかかるマニュアルの再確認と遵守について、改めて職員に周知いたしました。
建設中のグループホームから出る騒音や工事関係者が利用する駐車場の車のエンジン音がうるさいとの苦情がありました。	謝罪するとともに、工事期間について説明してご理解いただき、また、駐車場内における騒音軽減対策について説明いたしました。さらに、現場責任者による定期的な状況確認を行うことといたしました。
市内での職員の公用車の運転が危ないとの苦情がありました。	臨時の会議を開催し、事案の共有等を行うとともに、改めて安全運転に努めることを職員に周知いたしました。

要望に関する集計報告票 (令和4年度受付分)

件数内訳	件数合計	メール	電話	面談 (対面)	FAX・手紙	その他
	41	0	0	39	2	0

		件 数
要望の内訳 (大分類)	のぞみの園の制度・業務に関する要望	4
	利用者への支援方法等に関する要望	36
	のぞみの園の法令遵守違反に関する要望	0
	その他の要望	1

いただいた主な要望

要望の主な内容	対応
日中サービス支援型グループホームの整備スケジュールや建設場所について、教えてほしいとの要望がありました。	今年度中に完成予定であることやグループホームいしはらの近くに建設する旨、説明いたしました。
健康管理、日中活動について、教えてほしいとの要望がありました。	定期的に医療機関を受診していることやご本人の体調等を考慮した日中活動の提供を行っている旨、説明いたしました。

お問い合わせ先：国立のぞみの園 監査室 027-381-8094