

苦情に関する集計報告票（令和5年度分）

件数	合計	内 訳				
		メール	電話	面談 (対面)	FAX・手紙	その他
	4	0	3	0	1	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	0
	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	1

いただいた苦情

苦情の主な内容	対応
グループホーム入居者の声が外に漏れてうるさいとの苦情がありました。	謝罪するとともに、窓を閉める等の対応について丁寧に説明しご理解いただきました。
施設内において、職員が挨拶せず態度が悪いとの苦情がありました。	事案を共有するとともに、挨拶の徹底、常に見られているという意識で行動することを職員に周知いたしました。
入所中の服薬変更を知らせてくれず、また、領収書等も管理状況が悪く、問い合わせに応じた職員からは不適切な対応を受け、不快な思いをしたとの苦情がありました。	謝罪するとともに、反省すべき点や今後の改善点などについて回答いたしました。また、服薬調整に関する手続きの明文化を行い、領収書等については改めて管理状況の監査を行い、指摘を踏まえた改善措置を講ずることといたしました。
グループホームについて、明かりが早朝から点いていてまぶしいことと、駐車場から職員の車が道にはみ出しているとの苦情がありました。	照明が煌々と点いているといった印象を与えないよう配慮することとし、また、駐車場については、車止めを 30 cm 後方に移設する工事を行い、駐車場内に収まるようにいたしました。

要望に関する集計報告票（令和5年度分）

件数	合計	内 訳				
		メール	電話	面談 (対面)	FAX・手紙	その他
	21	0	0	21	0	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	0
	利用者への支援方法等に関する要望	20
	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
身体機能・嚥下機能の低下が徐々に見られるので、引き続き訓練をお願いしたいとの要望がありました。	継続してリハビリを行っていることを丁寧にご説明いたしました。
寮新聞について、本人の状況がわかるような写真を使用してほしいとの要望がありました。	次回の寮新聞では写真を増やしてお送りすることをお伝えいたしました。