

社会福祉法人尚徳福祉会
2024年度 苦情対応と改善の取り組みについて

1. 苦情の分類と件数

【分類1】 職員の対応について	: <u>31件</u>
【分類2】 保育・介護のサービス内容について	: <u>29件</u>
【分類3】 利用者に関することについて	
・送迎時マナーや安全面について	: <u>2件</u>
【分類4】 地域の方からのご意見について	
・騒音に関すること	: <u>9件</u>
・緑地や敷地の管理状況に関すること	: <u>2件</u>
・利用者への指導依頼	: <u>1件</u>
【分類5】 業者・車両に関することについて	
・運転マナーや安全について	: <u>3件</u>
【分類6】 施設周辺の安全・衛生環境に関することについて	
・公共スペースの利用状況に関するもの	: <u>1件</u>

2. 対応の一例と改善策

【分類1】 職員の対応について

■苦情内容

利用者が来所した際に、職員からの挨拶や声かけがなく、利用者が不安を感じたとのご意見をいただきました。

■対応・結果

該当する時間帯の対応職員に対し、笑顔での挨拶や積極的な声かけを徹底するよう指導しました。また、受け入れ時の対応手順を見直し、全職員への共有を行いました。

【分類1】 職員の対応について

■苦情の内容

職員の言動により、利用者が不快な思いをされたとの申し出がありました。

■対応・結果

申し出を受けた後、速やかに申出者へ謝意を伝え、今後の対応改善に努める旨を説明しました。該当する職員には個別面談を実施し、言葉遣いや態度に関する振り返りを行い、適切な対応を心がけるよう指導しました。今後は定期的な接遇研修を通じて、職員全体の意識向上を図ってまいります。

【分類2】保育・介護のサービス内容について

■苦情の内容

利用者の連絡先に誤りがあったにもかかわらず、訂正後の情報が関係職員に共有されず、誤った電話番号への連絡が継続されたとのこと指摘をいただきました。

■対応・結果

申出者に対し謝罪を行い、誤った連絡先情報を速やかに削除しました。併せて、正しい情報の共有体制を見直し、誤りが判明した際には速やかに関係職員へ周知する手順を整備しました。今後は情報更新時の確認フローを強化し、再発防止に努めてまいります。

【分類3】利用者に関することについて

《送迎マナーや安全について》

■苦情の内容

施設玄関付近にて、自転車が猛スピードで進入し、他の利用者と接触しそうになったとのこと指摘があり、安全対策の強化を求められました。

■対応・結果

施設玄関の掲示板に注意喚起の案内を掲示し、「自転車減速」の表示をしたコーンを設置しました。これにより、利用者の行動に変化が見られ、多くの方が自転車を降りて駐輪場へ向かうようになり、安全面の改善が確認されました。今後も定期的に状況を確認し、必要に応じて対策を強化してまいります。

【分類4】地域の方からのご意見について

《騒音に関すること》

■苦情の内容

夕方の時間帯に、施設の門扉付近で警戒音が鳴り響き、地域の方より騒音に関する苦情が寄せられました。

■対応・結果

調べたところ、門扉の鍵に触れることで警戒音が鳴っていたため、鍵を固定し、注意喚起の掲示を行いました。鍵の管理は事務所でまとめて行うことにし、警戒音の発生は抑えられました。

【分類4】地域の方からのご意見について

≪緑地や敷地の管理状況に関すること≫

■苦情の内容

施設敷地内の樹木が伸び、周囲の住環境に影響を及ぼしているとのこと指摘をいただきました。

■対応・結果

申し出を受けて状況を確認し、周囲の住環境への影響を軽減するため、専門業者による樹木の剪定を行いました。今後は定期的な点検と管理を通じて、周囲への配慮を継続してまいります。

【分類5】業者・車両に関することについて

≪運転・車両に関すること≫

■苦情の内容

利用者が来所した際に、駐輪スペース付近で業者の車両が後退してきたため、利用者が危険を感じたとのこと指摘をいただきました。

■対応・結果

申し出を受けて利用者に謝意を伝えるとともに、全ての納入業者に対し、駐車時の安全確認を徹底するよう文書で通知しました。業者からは安全運転への理解と協力の意向が示され、今後も継続的に注意喚起を行い、安全な環境づくりに努めてまいります。

以上