

令和2年6月 社会福祉法人多々良福祉会 苦情状況報告

施設名	苦情有無	苦情受付日	申立人	苦情内容	対応状況	回答・改善内容
なごみの里	有 ・ <input type="radio"/> 無					
つくしの里	有 ・ <input type="radio"/> 無					
たいようの里	<input checked="" type="radio"/> 有 ・ 無	令和2年6月16日	利用者家族	入所利用者のご家族面会時、利用者の状態を心配されるご家族からの相談に対し、職員の対応が冷たく感じられた。また以前依頼していたことが伝わっていなかった。	職員の対応についてはその場で謝罪を行った。ご依頼の件（補装具の作り直し）については、精査し回答する事とした。	補装具の作成を行い、部署での伝達を確実にを行うよう当該部署職員へ周知を図った。
たいようの家	有 ・ <input type="radio"/> 無					
たいようの丘	有 ・ <input type="radio"/> 無					

令和2年7月 社会福祉法人多々良福祉会 苦情状況報告

施設名	苦情有無	苦情受付日	申立人	苦情内容	対応状況	回答・改善内容
なごみの里	有 ・ <input type="radio"/> 無					
つくしの里	有 ・ <input type="radio"/> 無					
たいようの里	<input checked="" type="radio"/> 有 ・ 無	令和2年7月17日	利用者家族	3ヶ月ぶりにデイサービスを利用された際、ご家族が話をされる前に受け入れが困難等の話を職員からされて戸惑われた。利用してほしくないという印象を受けた。	他の職員が途中対応し、ご家族のお話を伺い利用受け入れを行った。	翌日ご家族来苑の際、上司及び対応職員で謝罪を行った。久しぶりのご利用の重度利用者の利用再開時は、事前の情報収集を行い受け入れ態勢を整えるようにした。
たいようの家	有 ・ <input type="radio"/> 無					
たいようの丘	<input checked="" type="radio"/> 有 ・ 無	令和2年7月25日	利用者家族	漂白剤の誤使用による衣類の色落ちがあった。	ご家族に対し漂白剤の種類を間違えて使用したことを報告の上謝罪し、同等品の弁償を申し出た。	謝罪を受け入れて頂き、弁償については辞退された。