

令和2年12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 ・ ④無					
つくしの里	有 ・ ④無					
たいようの里	④有 ・ 無	令和2年12月7日	利用者家族	<p>短期入所利用時の着衣とこれまでの対応に関する不満・苦情 (1泊2日の短期入所2日目の朝、ご家族が用意されていた日中間のお召し物ではなく、間違えて上着にパジャマを提供してしまう。ご本人はそのまま日中間活動された後、ご帰宅。その際にご家族より「パジャマを着ている」というご指摘を受けた。 またこの件も合わせて、これまでの施設の対応に対する不信感等についてもご指摘・苦情を受ける)</p>	<p>①短期入所でお受けした部署の主任より、ご家族(お母様)へ電話連絡を行い、今回の事柄について謝罪を行う。 ②ご家族からのご指摘を踏まえ、部署内でカンファレンスを実施。再発防止等に関する仕組み作りを行う。</p>	<p>①短期入所IN時に対応した職員がその後対応する職員への申し送りを使う電子システムの入力先を間違えており、ご家族が用意したお召し物の内容が伝達できていなかった為、細分化されていた電子システムの入力先を一本化する。 ②短期入所利用時の衣類チェックに、規定の衣類チェックシートを使用していなかった為、今後の衣類確認については当該シートの使用を徹底する。</p>
たいようの家	有 ・ ④無					
たいようの丘	有 ・ ④無					