

令和3年8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	R3. 8. 13	本人 息子	本人の息子（以下、申立人という）より施設へ電話連絡があり、「本来手元にあるべきナースコールが手元に置かれておらず、支援員を呼べない状況にあると本人から連絡があった。今後はこのような事がないようにして頂きたい。」との苦情を受ける。その後支援員が本人の手元にナースコールを設置したものの、設置を行った旨改めて申立人へ連絡を行わなかった。後日改めて申立人より施設へ電話連絡があり、「その後の対応について折返し報告を頂きたかった」との指摘を受けた。	申立人へ謝罪を行うと共に、本苦情内容を部署内で共有・検討し、再発防止と対応方法を協議した。	①就寝介助時のコールを設置場所について確認を行う。 ②ご家族から対応を求められた際には、対応後に連絡を入れる事とする。
たいようの家	有 ・ <input type="radio"/> 無					
たいようの丘	有 ・ <input type="radio"/> 無					