

令和4年10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 ・ 無					
つくしの里	有 ・ 無					
たいようの里	有 ・ 無	R4. 10. 14	利用者 息子	利用者の息子（以下、申立人という）より、利用者本人の受診同行をされた際に、衣類が汚れていたことや必要物品の準備がいつもと違ったということについて苦情が寄せられる。	当該部署のサービス管理責任者より申立人へ謝罪。本件を部署内の全スタッフへ周知する。	・改めて利用者の身だしなみに配慮する。 ・受診に必要な物品等の準備については画像（写真）を用いて準備方法を統一する。
たいようの家	有 ・ 無					
たいようの丘	有 ・ 無	R4. 10. 20	利用者 母	利用者の母（以下、申立人という）が利用者本人の面会に来られた際、職員と近況について話している際、当グループが新型コロナ対策として日中の活動時間を短くしていることに関して「いつまで（活動時間が）短いままなのですか？」とのご指摘が挙がる。	新型コロナウイルス感染予防対策として日中活動の時間を短縮しており、あたためて当グループとして対策のあり方を検討していく。	・今後グループとして日中活動の在り方を再検討し、検討結果が出た時点で申立人へ報告を行う。
たいようの風	有 ・ 無					