苦情・要望等

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　社会福祉法人　福祉を共に考える会

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 事業所名 | つどいの家 | ケアホーム杉名沢 |
| 苦情受付責任者 | 徳田和仁 | |
| 苦情受付担当者 | 山本竜也 | 鈴木崇史 |
| 電話番号 | 0550-89-8278 | 0550-78-6186  ただし、月～金曜日の9:00～16:00は、つどいの家0550-89-8278 |
| Fax番号 | 0550-89-8278 | 電話番号に同じ |
| e-mail | Tudoinoie162-3@kme.biglobe.ne.jp | |
| 第三者委員 | 大山とも子　　前島和博 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 年度 | 受付年月日 | 苦情・要望等内容 | 対応 |
| 2017 | 2018年  １月20日 | 利用者が怪我をした時、あるいは、させられた時、当日なり速やかに連絡がほしい。又、発熱した時、38度前後ある時も同様である。職員と親が相談し必要な対応にあたってほしい。 | 怪我をした時や発熱等の体調不良の時、家族に速やかに連絡します。 |
| 2018 |  | ありませんでした。 |  |
| 2019 |  | ありませんでした。 |  |
| 2020 |  | ありませんでした。 |  |
| 2021 | 2021年  5月10日 | 「雨天時、利用者の乗り降りに係る駐車場所について」  　場所：つどいの家  　内容：5月7日、雨が降っていたので、「利用者ができるだけ雨に濡れないように赤いポールを移動し、敷地内におけるコンクリートの仕切りを超えスロープ入り口の横（舗装場所）まで車両を入れることができるよう」その場所にいた職員に伝えたところ「赤いポールを移動しコンクリートの仕切りを超えて車が敷地内に入ることはできません」と言われた。  　要望：利用者が雨天時、雨に濡れにくい.ような駐車場所の設定等、配慮した柔軟な対応を望む。 | 雨天時、敷地内におけるコンクリートの仕切りを超えスロープ入り口の横（舗装場所）まで車両を入れることは問題なく、また、その方が雨に濡れなくて済むことをその場で確認しました。  　また、同内容を5月27日の職員会議で説明し職員一同の共通認識としました。今後、このことを教訓とし利用者及びご家族の状況に応じた対応に努めたいと考えます。 |