

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	米山栄子
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	<p>「雨天時、利用者の乗り降りに係る駐車場所について」</p> <p>場所：つどいの家</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>

年度	受付年月日	苦情・要望等内容	対応
2022	2022年 4月14日	グループホーム杉名沢を利用する利用者の母より、「以前から、自分の子どもに対し、ある職員が複数回、個人的にお菓子や豆腐を食べさせていたことがあった。そのような行為は止めてほしい。また、グループホームの食材などが入っている冷蔵庫には、職員の食べ物（主に宿直者）を入れないでほしい。利用者が欲しがってしまうので」	当該職員に確認し、以後、個人的に職員が、食べ物を渡すことをしないよう確認しました。 また、職員用の冷蔵庫を宿直室に置くようにします。
2023		ありませんでした。	