

令和5年度 社会福祉法人 藤の木原福祉会 ご意見・ご要望等の対応状況

(対象期間:令和5年10月1日～令和6年3月31日)

事業所名: 藤の木原デイサービスセンター

受付日	令和5年12月17日	
申出者	ご利用者ご家族	
苦情内容	送迎の時間について早くなったり遅くなったりするのに連絡が無い	
対応内容	送迎時間の間でお待ちいただきしており、予定より大幅に遅れる際は連絡をさせてもらう事をお伝えし、ご了承していただいた。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		有・ <input checked="" type="radio"/> 無

事業所名: 藤の木の里

受付日	令和6年2月24日	
申出者	ご利用者本人	
苦情内容	ご飯の途中で薬持ってくるのおかしいのではないかと	
対応内容	基本的に食後にさせて頂いていますが、食事の手が止まっていたため声をかけさせてもらいました。ご本人謝罪し、まずは食事が終わったかを確認させてもらってから薬の声掛けをしていく事といたしました。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		有・ <input checked="" type="radio"/> 無

事業所名: 特別養護老人ホーム藤花

受付日	令和5年10月28日	
申出者	ご利用者本人	
苦情内容	入浴時、髪の毛や足の洗い方が雑なときがある。	
対応内容	その場にて謝罪し、今後同じ事がないように職員に周知する事をお伝えする。	
苦情対応への第三者委員参画の有無		有・ <input checked="" type="radio"/> 無

その他施設においては、対象期間の苦情等の対応はありませんでした。

なお、苦情等の対応の公表については、法人運営、サービス提供内容に関するご意見・ご要望等も含めた対応としています。