

平成 29 年度 救護施設ジョイガーデン 苦情解決状況

苦情解決責任者	救護施設ジョイガーデン 施設長
苦情受付担当者	救護施設ジョイガーデン 副施設長
苦情解決第三者委員	社会福祉法人太陽社会福祉事業協会評議員（1名） 峰相山 鶏足寺 住職（1名）
受付苦情	受 付 件 数・8件（投書枚数は8枚）
（平成29. 4. 1 ～30. 3. 31）	受付ルート・文書（意見箱への投函）による受付
苦情解決第三者委員への報告	平成30年5月17日

	区 分	内 容	解決方法	件数
1	施設への不満	職員の支援のあり方についての不満	リーダー会議において改善策を考え、職員に対して支援のあり方についての指導を行う。 又、職員会議にて統一した支援の周知徹底を図る。	5
		食事のメニュー及び調理方法への不満	栄養士より本人の意向を確認し、給食会議にて話し合いを行う。	1
		行事についての不満	職員会議等にて利用所の気持ちをくみ取ること、情報の伝達方法を協議する。	0
2	他利用者への不満	利用者の生活態度の不満	職員より現状、気持ちを把握し、利用者同士が腑に落ちるよう対応を検討する。	0
			懇親会にて周知する。	2