

社会福祉法人薄光会 苦情解決に関する規程第12条（解決結果の公表）に基づき、令和5年10月1日から令和6年3月31日までの間において受け付けた苦情解決結果を報告します。

受付年月日	受付方法	申出人	苦情内容・本人の希望	第三者委員への報告の希望	対応	結果
令和5年10月26日	電話	隣家	隣で防腐剤塗料をウッドデッキに塗っていて、においがきつい。そういう作業は事前に連絡をもらいたい。	否	謝罪をし、次回作業から事前に連絡することを約束した。	作業前には連絡することを職員全体に周知し、今後作業や活動時も強い匂いが伴うことは十分配慮していくように注意喚起した。
令和6年2月13日	電話	利用者 家族	送迎に来た職員の態度が悪かった。話しかけても返事がなく、手順についても分かっていない様子だった為、改善してほしい。	否	家族に直接謝罪をし、対応状況の確認と、支援方法について改めて指導を行った。	支援について再度教育をして行くという話をし、了承いただけた。