

令和3年2月 社会福祉法人多々良福祉会 苦情状況報告

施設名	苦情有無	苦情受付日	申立人	苦情内容	対応状況	回答・改善内容
なごみの里	有 ・ (無)					
つくしの里	有 ・ (無)					
たいようの里①	(有) ・ 無	令和3年2月1日	ご利用者家族	短期入所からご帰宅後オムツに血尿らしきものが付着しており、今回で2回目という事であった。これを受けご家族から短期入所利用中の介助方法に不適切な対応があったのではないかとの苦情が寄せられた。	本件でご家族に不安を抱かせてしまった事について謝罪を行うと共に、ご家族のご要望に従い、ご本人の短期入所利用時に関わった職員を対象にケア手法やその他関わり方についての確認を行う事とした。	ご本人の短期入所時に関わった職員のケア手法やその他関わり方について、不適切な内容は確認できなかった。 しかしながら不安を抱かせてしまった事は事実として受け止め、今後の送り方や連絡調整の流れを明確にし、適時対応できる体制の構築を行った。
たいようの里②	(有) ・ 無	令和3年2月4日	ご利用者家族	生活介護へ通所されているご利用者家族から、介助内容の確認が行われた際、対応した職員が誤解を招くような返答を行った事に対する苦情。	陰部洗浄の方法や対応に関してご利用者家族より確認が行われた際、現在当施設では行っていない方法や対応をお伝えしてしまう。これによって支援の統一が出来ていない、あるいは情報伝達が上手くいっていないという誤解を招いてしまった。	サービス管理責任者がご利用者家族と直接お話をを行い、現在当施設で行っている介助の内容を伝達すると共に、誤解を招く対応を行った事に対する謝罪を行った。
たいようの里③	(有) ・ 無	令和3年2月5日	ご利用者家族	新型コロナウイルス感染予防対策における当施設の対応と対策内容に関する苦情。 また、今回の件を受け、これまでの当施設への不満や苦情を訴えられた。	当施設が打ち出した緊急事態宣言下の対応について、連絡を入れるタイミングや対応の内容が施設本位であり利用者やその家族の事を考えていないものであるとご指摘を受ける。 また、これまでの当施設が行った様々な対応についても不満や苦情を吐露された。 そして最終的には「今後たいようの里は利用しない」とのご意向を挙げられた。	今回、そしてこれまでに「利用者や家族本位ではない」と感じさせる対応があった事についての謝罪を行う。 また、今後当施設はご利用にならないというご意向に関しても、真摯且つ重大に受け止めると共に、状況が転じて再利用となった場合、スムーズにご利用頂く事が出来るよう、契約の解除は行わない事をご提案し、了承を得た。
たいようの家	有 ・ (無)					
たいようの丘	有 ・ (無)					