

令和3年5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	有 ・ 無	R3. 5. 20	利用者 母	<p>①生活介護送迎時のシートベルト着用について</p> <p>②生活介護職員の対応について</p>	<p>①生活介護の送迎時に適切なシートベルトの着用及びそれに係る合理的配慮が行われていない旨、利用者 母（以下、申立人という）よりご指摘を受ける。当施設がこれまでシートベルト着用の根拠としていた内容を改めて所管警察署交通課に確認する。</p> <p>②利用者家族から生活介護スタッフに送られた内容や要望が周知されていないことが度々あった。また家族から申送りがあった内容・要望に関して、具体的な返答をもらった事がなく、個別支援に取り組んでもらえていないとのご指摘があり、サービス管理責任者へ事実確認を行う。</p>	<p>①所管警察署交通課担当者に身体障がいのある方が車いすのまま送迎車へ乗車される場合のシートベルト着用法を確認した結果、これまで当施設で行っていた対応が適切ではなかったことが確認できた。その旨を申立者へお伝えすると共に、利用者本人を含めた全利用者に適切なシートベルトの着用を行う事とした。</p> <p>②サービス管理責任者へ事実確認後、改めて担当相談員・担当相談支援専門員と話し合いを行う。家族からの申送り事項や要望について今後各関係者が共有を行うと共に、同内容は今後確実に部署内へ周知する事と、要望通りの対応を行った上で、検討等が必要な事項は家族と協議していく事となった。前述の内容を申立人へお伝えする。</p>

たいようの家	①有 ・ 無	R3. 5. 11	利用者 本人	①他入居者の言動に対して職員が対応しない事について	①他入居者（以下、入居者A氏という）が精神的に不安定となり時折大きな声を出される事や特定の職員の支援を拒否する事が発生している。また入居者A氏がその他特定の入居者に対して否定的な言動を繰り返す状況もあり、これに対して利用者本人（申立人）より、「職員が何も対応しない」というご指摘を受ける。入居者A氏はこれまでも度々同様の言動を繰り返されており、その都度話し合い等対応を行っている状況にあるが、今回も改めて部署役職者が面談を行い、入居者A氏自身のお気持ちを傾聴した上で、言動を見直して頂くようお願いをした。	①入居者A氏との面談後、面談を行った旨、申立人へ伝達を行い、ご了承を得た。
たいようの家	①有 ・ 無	R3. 5. 16	利用者 姉	①お母様の形見である紙幣を両替してしまった事について	①利用者 姉（以下、申立人という）より当事業所へ電話連絡があり、「母の形見である紙幣を両替してジュースを購入したようで、本人を叱っています」との伝達を受ける。この対応（両替え）を職員が行っていた事が分かった。	①本件を申立人へ謝罪。利用者本人がお持ちの大切なお金（お母様の形見）については財布から別封筒に移して頂き、本人・職員双方が使わないように管理する事となった。
たいようの丘	①有 ・ 無	R3. 5. 5	利用者 母	①職員の挨拶について ②職員の言動について	①利用者本人と利用者 母（以下、申立人という）が病院受診から帰ってこられた際に、事業所駐車場に職員2名がおり、その内の1名（対象職員）が挨拶をしなかったとのご指摘を受ける。当該部署役職者にて当該職員への聴き取りを行う。 ②担当職員が申立人と電話連絡を行っていた際の、発言内容やレクリエーション活動内で行った行動に関して、配慮に欠けるのではないかとのご指摘を受ける。また、担当職員より申立人に連絡を行った際に、利用者本人の金銭管理に関する発言に端を發し、当事業所にて適切に金銭管理がなされていないのではないかとのご指摘も挙がった。上記内容について当該部署役職者より対象職員への聴き取りを行う。	①②対象職員への聴き取りを基にサービス管理責任者から申立人へ電話連絡を実施。職員の振る舞いを謝罪すると共に担当職員の言動についての真意をご説明。お母様との認識に齟齬があった旨をお伝えした。また、金銭管理に関しては今後正式な金銭管理契約を結ぶ事となった。