

令和3年6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 ・ ④無					
つくしの里	有 ・ ④無					
たいようの里	有 ・ ④無					
たいようの家	有 ・ ④無					
たいようの丘①	④有 ・ 無	R3. 6. 12	利用者 母	金銭管理や通院に関する件について情報共有がなされていない	①事業所での金銭管理に係る契約を結んだにも関わらず、しかるべき場所で管理されていなかった。 ②今年度より対応方法が変わった病院受診に関して、スタッフの付き添いあるいはサービス利用に係る詳細や内容が分からない。 上記の苦情が挙げられた為、部署主任と相談員で申立人のご自宅へ訪問し、謝罪及びご説明を行った。	①金銭の管理場所に関してはしかるべき場所で管理されていなかった事について真摯に謝罪を行うと共に、金銭に関する調整担当者を明確にし、ご家族からの金銭受け取りや問い合わせがスムーズに行えるように調整を行った。 ②改めて本年度からの病院受診に関するグループホームの体制や対応・サービス利用の手順を説明。ご納得を得た。

<p>たいようの丘②</p>	<p>㊦ ・ 無</p>	<p>R3. 6. 28</p>	<p>利用者本人</p>	<p>冗談や身体に触れるスキンシップは止めてほしい</p>	<p>スタッフより足を擦られたり胸に触られたりした。また、スタッフの冗談が過ぎるため、該当するスタッフに謝罪してほしい。との苦情が挙げた。部署主任とサービス管理責任者は大至急事実確認等の対応を行った。</p>	<p>部署役職者は申立人から該当者とされたスタッフへの事実確認を行うと共に、その他の殆どのスタッフへも聴き取りを実施した。その結果、胸を触ったとされるスタッフからは、事実が確認されなかった為、その旨を当該スタッフも含めて申立人へお伝えし、誤解の解消を行った。 また、ご本人へ冗談を言ったとされるスタッフは自身が行き過ぎた冗談を行ったという認識はなく、否定もされたが誤解が生じている事実に基づき、当該スタッフも含めて申立人とお話する場を設け、誤解の解消を行った。 その中で申立人を擦ったスタッフについては事実確認の上、該当スタッフが事実を認めた為、管理者を含め申立人へ直接の謝罪を行うと共に、当該スタッフへ改めて指導を行う。 上記の内容については申立人のご家族にも部署役職者より直接謝罪を行った。</p>
<p>たいようの丘③</p>	<p>㊦ ・ 無</p>	<p>R3. 6. 30</p>	<p>利用者本人</p>	<p>テレビのチャンネルをスタッフが勝手に変えた</p>	<p>共用のテレビで歌謡曲番組の視聴を楽しんでいる際に、突然スタッフが「私、興味ない」と言ってテレビを消した。ビックリしたし、何故消されたかも分からないので当該スタッフに謝罪してほしいとの苦情が挙げた為、部署サービス管理責任者が対応を行った。</p>	<p>部署役職者より申立人に聴き取りを行った後に、当該スタッフも交えて話し合いを行う。その結果①テレビ番組を変更する場合はご利用者へ意向を確認する②ご利用者が視聴されている番組に対してスタッフ個人の感想を言わないという取り決めがなされた。</p>