

令和3年9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	R3. 9. 13	利用者 姉	当施設の生活介護に通所されている利用者 姉（以下、申立人という）より電話連絡があり、「本日入浴だったのに下着も洋服も全く着替えていない。本人に確認をしたところ、担当された男性スタッフに“着替えさせて欲しい”と言ったが聞いてもらえなかったと言っている。」との苦情が寄せられた。	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人から苦情が寄せられた際にもサービス管理責任者より謝罪を行ったが、受け入れて頂けず、改めて翌日も担当者より申立人へ電話連絡を実施。 ・苦情受付日から2日後に申立人と改めて連絡をとる事ができたが、その際にも改めて支援の質やマニュアルの内容に対する苦言を頂戴する。 ・申立人及び利用者本人と利用者父へサービス管理責任者より直接謝罪を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者本人へ行う支援内容の統一を図る。 ・入浴支援時に使用する情報共有ボードの再作成と個別の脱衣カゴの設置を行い、注意点等の見える化を図る。
たいようの里②	有 ・ 無	R3. 9. 24	本人	利用者本人（以下、申立人という）から職員へ「先日洗濯に出した衣類（パジャマ）が戻ってきていない」との苦情が寄せられた。	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情を受けた職員が申立人の居室にあるタンス内の確認を行うもやはり見当たらず。 ・衣類の返却を間違っている可能性が疑われた為、他利用者の居室にあるタンスの中身を許可を得て確認。他利用者の居室にあるタンスより当該衣類が発見された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人と間違っ衣類を収納していた他利用者へ謝罪を行う。 ・洗濯物返却等の対応を行う際には必ずネームを確認する。
たいようの家	有 ・ 無					
たいようの丘	有 ・ 無	R3. 9. 23	利用者の 担当相談支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の担当相談支援専門員（以下、申立人という）より利用者本人が訴えられた内容の伝達を受ける。 ・利用者 本人が当事業所の短期入所を利用された際に、「これまで利用時に確認された事がなかった保険証の有無を確認された。また短期入所の居室にこれまで準備されていたテレビやナースコールがなかった。併せてこれまで利用した際に全く確認された事がない所持金の確認や当該所持金の写真撮影が行われた。何で保険証が必要なのか分からないし、確認の対応をされた職員の口調もきつかった。居室もしっかり準備しておいてほしかった。」との訴えがあったとの事であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス管理責任者は利用者本人から“口調がきつかった”として名前が挙がった職員への事実確認を実施。当該職員が利用者本人に対して行った対応の内容や意見の聴取を行う。 ・サービス管理責任者より利用者のキーパーソンである姉へ電話連絡を実施し、本件を伝達すると共に謝罪を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・“口調がきつかった”として名前が挙がった職員への指導。 ・当該職員とサービス管理責任者より利用者本人へ直接謝罪を行う。 ・短期入所利用時に確認する物品や居室に準備するものに関するマニュアルの内容を改める。