

令和3年10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. 10. 6	本人	視覚障がいがある利用者本人（以下、申立人という）が昼食の際に、献立にあるサラダの内容を教えてほしいと傍にいた支援員に申し出られた。これを受け献立内容を確認する為当該支援員が申立人の傍を離れた際に、申立人が突然「（他利用者）Tに手を挙げられた！」と訴えられた。当該支援員は献立確認の為、申立人の傍を離れており、実際にT氏が申立人へ手を挙げられた現場を目視していない為、事実確認を行う目的で、T氏に話を伺うと、T氏は申立人から文句を言われた為手を挙げたとおっしゃられた。	・申立人からはT氏の行為に対して警察に通報したいという意向が挙がった。 ・T氏は申立人から文句を言われたという認識があり、支援員に向けては謝罪の言葉を口にするものの、申立人への謝罪は拒否された。 ・上記の状況を受け、双方の歩み寄りは難しいと判断し、相談員より双方の保証人へ本件の状況報告を実施。両保証人より、「穏便に事を終息させたい」との申し出があった。	・支援員からは申立人に対して、T氏の当該行為を防げなかった事についての謝罪を行った。 ・T氏へは支援員よりどのような状況にあっても今回のような行為は好ましくない事をお伝えする。 ・本件を全職員へ周知し、お二人の配席や距離感に注意する事とした。
たいようの里②	有 ・ 無	R3. 10. 11	利用者母	当施設の生活介護及び短期入所を定期的に利用されている利用者の母（以下、申立人という）より当施設へ電話連絡があり、昨年4月より講じてきた、当施設の新型コロナウイルス感染予防に係る各種制限について、感染拡大が終息現状で、緩和を求めたいとの要望が挙がる。	・要望内容を施設内で共有。これまで新型コロナウイルス感染予防対策として制限を行ってきた①生活介護での入浴②短期入所の受け入れ、の2点について協議を行う。	・令和3年10月13日相談員より申立人へ電話連絡を実施。新型コロナウイルス予防に係る制限の緩和について施設内での協議検討出来ていなかった事について謝罪を行う。 ・また、施設内での協議の結果、短期入所の宿泊日数制限を緩和する事を決定した旨をお伝えした。
たいようの家①	有 ・ 無	R3. 10. 12	本人	令和3年9月7日に本人（以下、申立人という）が原土井病院にご入院した件で、この入院については、入院前日の令和3年9月6日に行われた与薬支援が関連しているとの訴えがある。申立人からは当該入院について謝罪の求めがあると共に、今回の入院で発生した自己負担金についても納得しかねる旨申出があった。	・事業所管理者及びサービス管理責任者より申立人に謝罪を行う。 ・また、今回の入院で発生した自己負担金に関する申立人の要望について改めて聴き取りを行う。	・令和3年10月14日、事業所管理者が本件を法人本部へ上申。申立人の今回の入院で発生した自己負担金については事業所側で負担させて頂く事となった。
たいようの家②	有 ・ 無	R3. 10. 14	本人	利用者本人（以下、申立人という）からサービス管理責任者へ訴えがあり、数日前から精神的に不安定となり、大きな声を出される他利用者Y氏について、「（Y氏の大声に）私はいつまで耐えればいいんですか？これまでもこの件に関して何とか対応してほしいと訴えてきたのに事業所側は何もしてくれないじゃないですか。」との苦情を受ける。	・事業所管理者、部署主任、サービス管理責任者の3者で今回の苦情内容を共有し協議検討を行う。 ・また精神的に不安定とされているY氏からは先日「（当法人内の）他事業所へ移りたい」との訴えがあっていた事を踏まえ、検討を行う。	・他利用者Y氏へご希望されている（当法人内の）他事業所への移行について、改めて意思確認を行い、今後早期に他事業所への移行を進める事となった。 ・上記の内容を申立人へお伝えする。
たいようの家③	有 ・ 無	R3. 10. 15	本人	利用者本人（以下、申立人という）から支援員へ訴えがあり、数日前から精神的に不安定となり、大きな声を出される他利用者Y氏について、「（Y氏の状況について）これまでもあったけど、今の状況は少々良くない状況ではないか？早朝から大声があり、我々の睡眠の妨げになっている。」との苦情を受ける。	・苦情を受けた当該支援員より部署主任とサービス管理責任者へ苦情内容を報告。 ・Y氏の精神状況安定に係る対策を早期に講じる事となる。	・Y氏のご家族へも了承を取り、ご要望通り（当法人内の）他事業所への移行を行う。
たいようの丘	有 ・ 無					