

令和3年12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					
多々良川	有 ・ ☒ 無					
たいようの里	☒ 有 ・ 無	R3. 12. 22	本人	生活介護へ通所されている利用者本人（以下、申立人という）より「他利用者と職員の喋っている声がうるさい」「他利用者もマスクをしてほしい」「活動スペース内での導線を確保してほしい」との申し出がある。	・施設長及び部署主任が申立人と面談。利用者と職員の喋り声に関しては生活介護が“活動の場”という性質を有している為、会話に関しては制限を設けない旨申立人へ伝達、ご理解を得る。 ・マスクの着用に関しては身体状況や疾患等で着用出来ない方以外にはマスク着用を促す事を申立人へ伝達、ご理解を得る。 ・導線の確保について、現在の活動スペースのレイアウトを見直す旨申立人へ伝達、ご理解を得る。	・苦情受付日の翌週より、マスク着用が可能な利用者11名に対して着用を依頼、着用して頂く事となった。 ・苦情受付日の翌週より活動スペースのレイアウトを変更、導線の確保を行った。
たいようの家①	☒ 有 ・ 無	R3. 12. 8	本人	利用者本人（以下、申立人という）より、個別外出対応をスタッフへ願い出たところ、スタッフより「人員が不足していて対応が難しい」と言われたとの申し出がある。	・実際に人員が充実しておらず、個別外出対応が出来ていない状況について謝罪を行う。	・現状の人員で可能な限りの支援を提案させて頂く事となった
たいようの家②	☒ 有 ・ 無	R3. 12. 17	本人	平日の夕方にイベントを開催する事に関して、利用者本人（以下、申立人という）より「平日の夕方は皆通所後で疲れているので土日に開催するようにしてほしい」また、「本日イベントがある事についても、昨日他入居者から聴いて知った。イベントの日時は決定した段階で入居者へ周知してほしい」との申し出がある。	・サービス管理責任者より事前にイベント日の告知が出来ていなかった事を謝罪。 ・イベント日の選定に関しては今後申立人も含めて入居者全員から意見を募る事とする旨を伝えられる。	・レクリエーションやイベントの日時選定や決定事項の伝達に係るマニュアルを作成する。 ・各種伝達にはそれを行う「場」を作る事とする。
たいようの丘①	有 ・ ☒ 無					