

令和4年1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					
たいようの家①	有 ・ 無	R4. 1. 5	本人	利用者本人（以下、申立人という）より、ご自身が置かれていたマスクの上にペーパータオルが被せられており、衛生上好ましくないとの申し出があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス管理責任者より申立人のマスクの上にペーパーを置いた職員を探したが、心当たりのある職員は見当たらず。 ・サービス管理責任者より申立人へ謝罪を行った上で、新しいマスクをお渡しする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別のマスクケースを準備する。
たいようの家②	有 ・ 無	R4. 1. 23	本人	利用者本人（以下、申立人という）より、左眼が不調であった為看護スタッフへ相談したところ、「左眼が見えなくても右眼が見えるなら全盲の方よりマシやる」と声をかけられた。障がい者への理解や配慮に欠ける発言であり、当該職員へ謝罪してほしいとの申し出があった。	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス管理責任者より申立人の想いを傾聴すると共に、事業所管理者と情報を共有すると共に、当該職員及び当該部署として、申立人へ謝罪を行う事とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該職員及び当該職員の所属する部署長並びに管理者より申立人への謝罪を行うと共に、再発防止に努める旨お伝えする。
たいようの家③	有 ・ 無	R4. 1. 27	本人	全盲の利用者本人（以下、申立人という）へモニタリングを実施した際に、ある職員に支援を依頼した際に「待って下さい」と言われるが状況が掴めない為、何故待たなければいけないのかを伝達してほしい。また各種説明には平易な言葉を用いてほしいとの訴えがあった。	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス管理責任者と部署長より当該職員へヒアリングを行い、支援の仕方等について指導を行う。 ・申立人と当該職員が直接話せる場面を設定し、申立人の想い等を当該職員を含めて共有する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人から訴えがあった内容を改善すると共に、それ以外にも全盲の方を支援する際に必要なスキルを改めて指導する。
たいようの家④	有 ・ 無	R4. 1. 31	本人	利用者本人（以下、申立人という）より「通所先（生活介護）でマスクと着用していない利用者が大勢いる。マスク着用を徹底するよう伝えて欲しい。」との申し出がある。	<ul style="list-style-type: none"> ・部署長より当該生活介護事業所へ申立人の訴えを伝達する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活介護事業所にてマスク着用を喚起する呼びかけを行うと共にポスターを作成し掲示する事となる。
たいようの丘	有 ・ 無					