

令和4年3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①	有 ・ 無	R4. 3. 5	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）より、ある職員の介助時の発言を受け、介助を受ける事に対して「申し訳ない」と感じてしまう。また当該職員の面倒臭い利用者と思われているのではないかという気持ちになり苛立ちを覚えてしまったとの申し出があった。	部署長より申立人の想いを確認・傾聴すると共に、当該職員へのヒアリングを実施。また、申立人より本件を以前別の職員へ相談した事があったが対応してもらえなかったとの情報を得た。	当該職員へは部署長より口頭にて指導を実施する。併せて、言動に係る注意と意識を促す為の喚起文書を作成し、部署内全体で意識と統一する。また、ご利用者から得た情報や想い等を切れ目なく伝達できる体制構築を行う。
たいようの里②	有 ・ 無	R4. 3. 7	ご利用者 本人	デイサービスにおいて、ご利用者 本人（以下、申立人という）より「私、帰ります」との訴えがあった。申立人より事情を確認すると、“鼻マスク”の他利用者や“大声でしゃべる”他利用者はおり、コロナ感染対策が不十分であるとの訴えが確認できた。	サービス管理責任者が申立人の訴えを傾聴すると共に、デイサービス内でのマスク着用に関する喚起が不十分であった事を謝罪する。	デイサービスを含む関係部署へも、マスク着用の喚起を依頼する。
たいようの里③	有 ・ 無	R4. 3. 12	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）より、設備点検の為、館内一斉停電が実施される事に関する事前予告がなかったとの申し出がある。また申立人が居室に設置している冷蔵庫内の食品が悪くなる等生活に支障が発生しそうな場合には事前に予告してほしいとの訴えがあった。	部署長より申立人に謝罪を行い、再発防止に係る取り組みを検討する旨お伝えする。	設備点検等の際には事前に利用者全員へ告知を行う掲示物を作成すると共に、口頭での伝達も徹底する事となる。
たいようの里④	有 ・ 無	R4. 3. 12	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）よりある職員がコール対応を行った際、その後5分経っても10分経っても来ない事がある為指導してほしいとの訴えがあった。	部署長より申立人に謝罪を行うと共に、当該職員へは口頭にてコール対応後すぐに当該利用者の対応に入れない場合には他職員へ委ねる旨指導を行う。	当該職員への指導と併せて、コール対応の方法について部署内全体に周知を行い、再度チームケアの意識づけを行う。
たいようの家	有 ・ 無	R4. 3. 7	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）よりある職員に点眼の支援を依頼した際、点眼がうまく注せていないにも関わらず「入った」と嘘をつかれるとの訴えがある。点眼の支援についてはしっかり注せた事を確認してほしいとの申し出がある。	サービス管理責任者より申立人へ聴き取りを行い、状況の確認を実施。点眼時の支援に関して申立人が行って欲しいと感じている声掛けについて確認を行う。	申立人から確認を行った内容を基に、点眼の支援を実施する際の声掛け方法の統一を図る。
たいようの丘	有 ・ 無					