

令和4年5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 ・ <input type="radio"/> 無					
つくしの里	有 ・ <input type="radio"/> 無					
多々良川	有 ・ <input type="radio"/> 無					
たいようの里	有 ・ <input type="radio"/> 無					
たいようの家	有 ・ <input type="radio"/> 無					
たいようの丘	有 ・ <input type="radio"/> 無					
たいようの風①	<input checked="" type="radio"/> 有 ・ 無	R4.5.9	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）よりある職員が夜勤の際に他利用者の対応についての不満や確認を「私（申立人）にしてくれる」との申立がある。申立人からはどのように返答してよいか分からず困っていることや、それと併せて当該職員は入室する際に扉をノックして、申立人から返答を行う前に入室してくる為困っているとの訴えもあった。	サービス管理責任者より当該職員へのヒアリングを実施。対応状況の確認を行う。	ヒアリングの結果、当該職員は「申立人に他利用者の不満等を述べた事はない」との認識であったが、利用者の誤解を誤解を与えるような発言は控えるようサービス管理責任者へ口頭にて指導を行うと共に、入室の際に配慮すべき事等の伝達も行った。
たいようの風②	<input checked="" type="radio"/> 有 ・ 無	R4.5.9	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）より事業所内で提供している食事が冷めている事がある旨ご指摘を受ける。また、食事そのものについても美味しくないとの申し出がある。	食事の提供方法についてサービス管理責任者より申立人へ謝罪を行うと共に、食事を納入してもらっている業者の変更も視野に申立人と協議を行う。	食事の温め方等提供方法については手順等を定めると共に、食事納入業者の変更等に係る検討は他利用者も含め事業所全体で検討していく事とする。