

令和4年7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	有 ・ 無					
たいようの丘	有 ・ 無					
たいようの風①	有 ・ 無	R4. 7. 1	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）より事業所内で使用しているコールの音がうるさく、夜間目が覚めてしまうとの申し出がある。	コール音の設定を変える事が出来るか否かについて確認を行う。	現在使用しているコールの音量やメロディーの変更が出来ないことが確認された為、コールの変更（買い替え）を行った。
たいようの風②	有 ・ 無	R4. 7. 7	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）よりある職員のトイレ支援に係るコール対応について訴えが挙がる。内容としてはある職員から夜間のトイレ支援の際に、“他利用者が起きるのでコールを押さないで”と言われた。またゆっくり排泄させてもらえないとの事であった。	サービス管理責任者より申立人の想いを傾聴。その後当該職員へ申立人への介助手順や発言の事実についてヒアリングを実施した。	当該職員より発言の事実が確認できたが、申立人からは直接の謝罪は必要ない旨意思表示があっていた事から、今後のケアより適切に対処するよう指導を行う。