

令和4年9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					
たいようの里	有 ・ 無	R4. 9. 27	利用者本人	同日午前中に利用者本人（以下、申立人という）が離苑されようとしているところを職員が発見。離苑しようとした理由を申立人へ伺うと、排泄介助を受けている際に当該職員より暴言を吐かれ舌打ちをされたとの事であり、嫌な気持ちになった事が原因であると訴えられた。	部署のサービス管理責任者より当該職員への事実確認面談を実施。その結果申立人がおっしゃられているような暴言や舌打ちはしていないものの、一言「うるさい」と発言した旨報告を受ける。この面談結果を受けサービス管理責任者は施設長への報告を行うと共に、当該職員を一度現場より離し、改めて面談を行った。	施設長付き添いのもと、当該職員より申立人へ謝罪を行う。申立人よりお受け入れた為、当該職員の現場業務復帰を指示。今後当該職員へは定期的な面談の場を設け、ケアについての注意点等を指導する。
たいようの家	有 ・ 無					
たいようの丘	有 ・ 無					
たいようの風	有 ・ 無					