

令和4年11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					
たいようの家	有 ・ 無	R4. 11. 22	利用者本人	利用者本人（以下、申立人という）より個別支援計画書にも明記されている“起床の声かけ時間”が守られていないとの訴えが寄せられる。	当該部署長より申立人の担当スタッフへ（当日は部署サービス管理責任者不在の為）起床支援の現状をヒアリング。その結果、起床支援忘れを防止する為のプレート（以下、プレート）を申立人の居室扉に下げているものの、時間の経過とともに当該プレートが形骸化してしまっていることが確認できた。	・当該プレートの置き場所を再考する。
たいようの丘	有 ・ 無					
たいようの風	有 ・ 無	R4. 11. 7	利用者本人	利用者本人（以下、申立人という）よりスタッフへ、夜間や早朝に食堂（共用部）にて過ごす他利用者（以下、利用者Aという）の出す声や音が響いて眠れない旨訴えがある。	部署のサービス管理責任者より申立人へ謝罪を行う。また利用者Aは障がい特性上、食堂にて過ごされ、声や音を発することが多いため、その旨を利用者A家族へ相談。また部署内での対策検討会議を実施する。	・利用者Aが自室で過ごせるようご家族にTVを持参してもらい（現状TVなし）居室で過ごす時間を設ける。 ・利用者Aはとりわけ日中活動のない、土日に寝つきが悪い傾向にある為、土日の活動（散歩や事業所内での運動）を導入し、夜間の入眠がスムーズになるように取り組む。
たいようの風	有 ・ 無	R4. 11. 15	利用者本人	利用者本人（以下、申立人という）よりスタッフへ、浴室とキッチンの排水溝が臭い旨訴えがある。	部署のサービス管理責任者より本件を管理者および営繕スタッフへ相談する。	・使用していない排水溝の蓋を閉めて臭いの防止対策を図ることとする。 ・排水管用洗剤を用いて排水溝内を洗浄。その後様子を見ることとする。 ・今後臭いの状況次第で専門の業者へ相談することも検討。
たいようの風	有 ・ 無	R4. 11. 19	利用者本人 (2名より)	事業所の外出レクリエーションとしてビュッフェへ出かけた際、利用者本人（以下、申立人という）よりスタッフへ、「参加費が2千円かかることは聞いていなかった。聞いていたら参加していない」や「参加費2千円は高い」との苦情が寄せられる。	部署のサービス管理責任者より申立人2名に事前の説明ができていなかったことについての謝罪を行う。	・今回は事業所で金銭管理を行っている利用者に関しては事前に家族等へ参加費の件を説明していたものの、自己管理の利用者に対しては事前説明ができていなかった。以後参加費に係る催し物等に関しては、全利用者に間違いなく伝達を行う仕組みを作る。
たいようの風	有 ・ 無	R4. 11. 26	利用者本人	夕食の配膳時に利用者本人（以下、申立人という）が立腹された為、スタッフが理由を尋ねると、申立人より「（自身が）先に席に着いていたのに、まだ席に着いていない人の食事から配るのはおかしい」との苦情が挙げられた。	部署のサービス管理責任者より本件を受け、配膳の状況をスタッフへヒアリングしたところ、“全員が席に着いてから食事を始めると思っていたので配膳の順番は特に気にしていなかった”というスタッフや“席に着かれた順番で配膳している”というスタッフがあり、配膳に係るスタッフの対応がバラバラであったことが分かった。	・翌朝食より席に着かれた利用者から配膳を行う対応に統一を図る。