

令和4年12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①	(有) ・ 無	R4. 12. 8	利用者本人	生活介護の通所者の中に、他利用者のマスクの着用方法等に関して頻回に指摘をされる利用者（以下、利用者Aという）がおり、利用者Aから利用者本人（以下、申立人という）もマスクの着用の仕方について大声で注意された。 これに対し、申立人が不満をもらされ、「利用者Aが居るのもうここには通所したくない」「利用者Aを侮辱罪で訴える」とおっしゃられた。	生活介護の役職者より申立人の想いを傾聴。申立人の気持ちも落ち着かれ、利用者Aを訴えたいと考えられた件については「もうしばらく利用者Aの状況を見てから判断したい」とおっしゃられた。尚、生活介護の活動場所については変更する方向で検討を行う事となった。	利用者Aとは違う場所で活動できるスペースを提供した。
たいようの里②	(有) ・ 無	R4. 12. 8	利用者本人	生活介護の通所者の中に、他利用者のマスクの着用方法等に関して頻回に指摘をされる利用者（以下、利用者Aという）がおり、利用者Aは他利用者が適切にマスクを着用しているか否かを確認する為、常にフロア内に目を配っている状況。利用者本人（以下、申立人という）はその利用者Aの視線や声が気になり精神的に崩れそうとスタッフに訴えられた。	生活介護の役職者より申立人の想いを傾聴。一番解決してほしいと感じている事柄について確認を行った。その結果申立人より「利用者Aの視線が一番気になる。利用者Aの視線を何とかしてほしい」との意向を確認するに至った。	フロア内にパーテーションを設置し利用者Aの視線を遮る事とした。 また、申立人の気持ちが落ち着かない場合、すぐに相談対応（メンタルサポート）ができるスタッフを明確化した。
たいようの家	有 ・ (無)					
たいようの丘	有 ・ (無)					
たいようの風	(有) ・ 無	R4. 12. 8	利用者本人	利用者本人（以下、申立人という）よりグループホームでのクリスマス会の際に500円の自己負担金が発生することに対して納得行かないとの訴えが挙がる。またこのことについてサービス管理責任者より説明があると聞いていたが、その後すぐに説明がなかったとの指摘を受ける。	部署のサービス管理責任者より申立人へ「自己負担金の件について速やかな説明ができなかった事」について謝罪を行うとともに、自己負担金が発生する経緯等の説明を行った。	申立人はサービス管理責任者からの謝罪と説明を受け入れられ、今回の自己負担金が発生する経緯等にもご納得をされた。