

令和2年度 社会福祉法人 御荘福祉施設協会
相談・苦情の状況

1. 相談・苦情受付状況

グループホームみしょうの里 1件
はまゆう乳幼児保育所 1件

相談・苦情内容	
職員の接遇	2件
サービスの質量	0件
利用料	0件
説明・情報提供	0件
被害・損害	0件
その他	0件

相談・苦情申出人	
利用者	0件
家族	2件
医療機関	0件
その他	0件

事業所名	時期	内容	回答（対策）
グループホームみしょうの里	1月	病院受診した際、医師の所見と家族の意向で入院せずにホームに帰ったが、職員より入院させてほしいと強く言われた。 昨年を使用していた毛布があるのに、納得のいく説明もなく羽毛布団や毛布を買ってきてほしいと言われた。	担当職員に確認し、体調を心配しての発言だったと家族へ説明する。医師やご家族の判断を尊重し、事業所でできる対応を行っていく。個人的な憶測や価値観で物事を言わず、利用者や家族の立場で考える。不快な思いをさせないよう、丁寧・親切な対応を心がける。
はまゆう乳幼児保育所	3月	職員の勝手な思い込みや不確かな情報で、保護者に布団を交換するよう話をした。	保育士の勝手な思い込みや不確かな情報で物事を決めつけず、保護者の意向を尊重するよう話し合う。

2. 第三者委員への報告・助言・立ち合い希望

要 0件 否 2件

3. 第三者委員会の開催

相談・苦情状況等報告 1回（令和3年1月22日）

※ 年2回の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症予防対策のため7月は開催できず、1月に文書にて報告する。