

令和3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

デイサービスセンター自在

2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	1件
家族	1件
医療機関	0件
その他	0件

事業所名	時期	内容	回答(対策)
デイサービスセンター自在	9月	ご家族より、送迎時に車酔いをするため、遠い所を回ることは避けてほしいと職員へお願いした際に、職員の対応がきつかった。その後も対応策の報告がなかった。	職員へ確認後、ご家族へ職員の対応で嫌な思いをさせてしまったこと、対応策の連絡が遅くなったことをお詫びし、対応策の説明と送迎時の様子(車酔いの有無等)を伝える。
デイサービスセンター自在	12月	利用者様から、一人の職員に対し、排泄介助時に自分の前で他の職員と交代するやり取りが嫌だった。その他にも、ズボンを下げるのが不十分だったり、上げる際には強く上げられるため痛かった。	職員へ確認後、不快な思いをさせたことをお詫びし、どの職員も統一したケアが行えるよう取り組むことを説明する。

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 2回(令和3年7月21日・令和4年1月26日)

※新型コロナウイルス感染症予防対策のため、1月は第三者委員へ文書にて報告する。