

令和元年度 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

特別養護老人ホーム自在園	1件
居宅介護支援事業所自在園	1件
通園事業おれんじくらぶ	1件
はまゆう乳幼児保育所	1件
短期入所生活介護事業所自在園	1件

相談・苦情内容	
職員の接遇	3件
サービスの質量	0件
利用料	0件
説明・情報提供	1件
被害・損害	0件
その他	1件

相談・苦情申出人	
利用者	0件
家族	5件
医療機関	0件
その他	0件

事業所名	時期	内容	回答（対策）
特別養護老人ホーム自在園	7月	外泊時に本人が帰りたくないと訴えるため確認すると、職員から言われた言葉で傷ついたと話があった。その他、拘縮が進んでいるためリハビリをお願いしたい。	職員に確認し、他県在住期間が長かったため、口調がきつく聞こえる場合はあるが、利用者が傷つく言葉づかいはあってはならないこと説明し、お詫びする。拘縮については、患部に装具を使用していたが、傷ができるため、使用せず様子観察することはご家族へ伝えていたが、経過報告が足りていなかった。コミュニケーションは一方向的なものではなく、相互のやり取りに留意し、相手への伝わり方によっては、虐待や不適切ケアに繋がる可能性があることを話し合う。
居宅介護支援事業所自在園	8月	担当ケアマネが訪問時に挨拶もなく、いつも足を投げ出して座っている。	挨拶や訪問姿勢について職員へ確認し指導する。訪問日については利用者のみ連絡を取っていたが、今後は家族へも連絡をする。

通園事業 おれんじ くらぶ	9月	スイミング時に両足裏に発疹がみられたため中止したが、その際、保護者には確認（発疹の把握・スイミングの中止）せず事後報告になった。	体調確認の方法、異変がある際の保護者への連絡方法、スイミング利用時の注意事項、利用者・保護者の希望について検討し確認する。合わせて保護者へ体調に変化がある際には、職員へ伝えていただくよう依頼する。
はまゆう 乳幼児保 育所	10月	担任へ延長保育について相談したが、反応があまり良くなく、預けられないのかと感じた。	職員に確認し、延長に対して子どもが不安になるのではとの思いが表情や態度に表れたと説明する。保護者の意向を受け入れ、延長保育の利用をしていただくこととする。子どもが不安にならないよう保育士間で連携をとり、保護者にも寄り添った対応を心がけ、わかりやすく丁寧な説明をする。
短期入所 生活介護 事業所自 在園	12月	移動中に目が不自由にも関わらず、職員から見えているのでは？と、疑うような発言があった。着衣中にも手伝ってもらえず掃除をしていた。	職員に確認する。声をかける前に部屋の境目で足を上げたため、どの程度見えているか状態を把握する目的で声をかけた。着衣については、自分でできることはしていただいていたと説明し納得していただく。障害のある方は特に感覚が敏感なため留意して慎重に対応し、馴れ合いにならず、言葉遣いや距離間に気を付ける。

## 2. 第三者委員への報告・助言・立ち合い希望

要 0件 否 5件

## 3. 第三者委員会の開催

相談・苦情状況等報告 2回（令和元年7月25日・令和2年1月24日）