平成３０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

短期入所生活介護事業所自在園　２件
グループホームみしょうの里　１件
特別養護老人ホーム自在園　１件
通園事業おれんじくらぶ　１件
デイサービスセンター自在　１件

相談・苦情内容	
職員の接遇	２件
サービスの質量	２件
利用料	０件
説明・情報提供	１件
被害・損害	１件
その他	０件

相談・苦情申出人	
利用者	１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）
短期入所生活介護事業所自在園	４月	オムツ交換の際、「腰が痛いからやさしくしてください。」と職員に頼んだら、力がないからこれ以上できないと言われた。	職員に確認をし、嫌な思いをさせたことをお詫びし、介助方法や言葉づかいに気を付けることを説明する。高齢者の疾患に合わせたリスク管理について、無理のいかない介助方法を確認し、状態に合わせて２名での介助をする。
短期入所生活介護事業所自在園	５月	ショートステイに持参していたジャージのズボンが、直らないほどのシワになっていた。 利用中に下剤を服用しておらず、帰宅後に何回も大量の排便があった。下剤の量については相談してほしい。	シワについては、検証した結果、熱湯消毒をしたことが原因と考えられるため、洗濯表示の確認に加え、汚染時には個別洗濯することで了承を得る。排便については、体調に応じた下剤の調整が必要なため、その都度、担当ケアマネを通じて家族へ確認することで了承を得る。
グループホームみしょうの	８月	入浴時に手の痛みや腫れで袖が脱げなかったため、職員にハサミで服を切られた。刃物を向けられ恐怖を	職員に確認をし、利用者・家族へ恐怖感や不信感、衣類の損害についてお詫びをする。利用者に負担がかか

里		感じた。	らない着脱方法を再度確認する。利用者の私物や衣類等は財産であるという認識を持ち、丁寧に取り扱う。
特別養護老人ホーム自在園	９月	面会時にオムツを確認してほしいと職員にお願いしたが、「入浴時に便がでているから。」と聞いてもらえなかった。以前も同じようなことがあった。	担当ユニットで、排泄ケアに関する基本的な理解と不適切ケアについて話し合う。ケアの優先順位を考え、職員同士で協力しながら早急な対応をすることを説明する。
通園事業おれんじくらぶ	12 月	父親が迎えに行った際にも療育内容を説明してほしい。	父親が迎えに来たあと、家族で外出する予定になっており、子どもも楽しみにしていたため、帰るタイミングを外さないようにという職員の思いだったことを説明し、お詫びする。帰り前の５～１０分間を説明時間とし、その旨、保護者へも迎え時間のお願いする。タイマーやカードを使用し、子どもが始まりから終わりの切り替えがしやすいようにする。
デイサービスセンター自在	３月	送り時に職員が車の後ろで横になっていた。他の職員は送迎時に自宅玄関前まで車を入れてくれるが、その職員は自宅下の道路に車を停め、歩行不安定にも関わらず歩かせる。	職員に確認し、家族へ誤解を与えたことをお詫びする。接遇を見直し、送迎方法を統一することを説明する。

２．第三者委員への報告・助言・立ち合い希望

要　０件　　否　６件

３．第三者委員会の開催

相談・苦情状況等報告　　２回（平成３０年７月２５日・平成３１年１月２４日）