平成２９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

はまゆう乳幼児保育所　１件
特別養護老人ホーム自在園　３件
グループホームみしょうの里　１件
居宅介護支援事業所自在園　１件

相談・苦情内容	
職員の接遇	３件
サービスの質量	１件
利用料	０件
説明・情報提供	２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	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）
はまゆう乳幼児保育所	５月	与薬依頼票と共に持参していた薬を飲ませたところ、シロップは２回分入っていたとのことで、すべて飲ませたのか確認の連絡があった。	すべて飲ませていたため、その旨を返答する。与薬依頼票に「粉薬１袋とシロップ１本」と記載があった。体験入園時に薬の取り扱いや与薬依頼票についての記載説明と文書を渡していたが、説明や確認が不足していた。
特別養護老人ホーム自在園	５月	ズボンがきついと訴えがあったがそのままにしていた。靴をタンスに入れていた。尿失敗した際に声かけが足りず衣類で拭いたと勘違いされた。利用者を不安にさせるような言葉遣いや内容の発言があった。	ユニット職員へ確認し、お詫びする。早急に対応（報告・相談）できるような仕組みづくり、衛生面や常識から外れない物品管理・環境整備、不安にさせない言動について、今後、改善していくことを説明する。
グループホームみしょうの里	６月	面会に行っても居室で過ごしていることが多く、他者との交流が少ない。体調や歩行不良時など、些細なことで頻回に連絡してくることがつらい。	体調不安定や歩行不良がみられたこと、本人の希望もあり居室で過ごされる時間が長くなっていたことを説明し、お詫びする。本人の負担にならない範囲で各活動に参加し

			ていただき、その様子を家族へ報告し情報共有を図る。
特別養護老人ホーム自在園	８月	母の背中に傷があり説明を求めたが、職員よりわからないと言われた。また、持参していたパジャマがないため探してほしい。	事前に看護職員より傷について説明していたが、家族が納得できる内容ではなかったため、再度、説明し、病院受診をする。状態報告をする際には、原因を検証し、具体的に説明や返答をする。パジャマについては、施設内を捜索するも見つからなかったため、お詫びし弁償する。
特別養護老人ホーム自在園	９月	父が痰を包んだティッシュを机に置いたら職員に「汚い。」と言われた。	ユニット内を確認すると、机の上にゴミ入れを準備していなかった。不快な思いをさせたことをお詫びし、ゴミ入れの設置に加え、相手の立場に立った言葉かけや行動をしていくことを説明する。
居宅介護支援事業所自在園	２月	利用者が鬱状態だったにも関わらず、担当ケアマネが再々訪問したため不信感を持たれ、担当ケアマネの変更希望があった。	担当ケアマネの経験不足による利用者の病状に合った対応がとれていなかったことが原因と考え、利用者のご希望通り、担当ケアマネを変更する。家族や専門医と話し合った結果、今後、精神状態をみながら必要な距離をとり、意向を尊重する対応をする。

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２９年７月２５日・平成３０年１月２２日）