

令和5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
短期入所生活介護事業所自在園	1件
グループホームみしょうの里	1件
おれんじくらぶ（児童発達支援）	1件

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

相談・苦情申出人	
利用者	0件
家族	3件
医療機関	0件
その他	1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	6月	近隣住民より、自分の駐車場に施設の車が何度も停めていることがある。次に停めていたら警察に通報しますと匿名で電話連絡があった。	不快な思いをさせたことをお詫びし、施設全体で気を付けることを伝える。 職員へ確認すると指定の駐車場所が使用中で止められなかったため、自己判断で停めたと説明あり。当該住民宅に関わらず、許可なく他人の駐車場へ停めないよう話し合う。
グループホームみしょうの里	6月	ご家族より、外出後の体調確認の電話連絡があった際に、事前にご家族へ説明していた感染対策をしていなかった。その他、面会時に職員がずっと同席するため、本人が話したいことも言えず恐縮していると話があった。	内容を確認後、管理者よりご家族へ、職員間の情報共有不足により、事前の説明していた感染対策が行えておらず、不信感を抱かせてしまったことをお詫びする。面会については、法人全体で検討し、基本、職員は同席しないことでお伝えする（面会時には、その都度、ご家族へお伺いする）。
特別養護老人ホーム自在園	9月	ご家族より、病院受診の際、衣服を後ろ前に着ている等、きちんと着ていなかった。足首のところに傷もあり、最近では血圧も低めになっている	施設長と担当職員でお詫びをする。衣服については、身体をきれいにし受診に行っていたらごとうと思ひ、受診前に慌てて入浴したため間違

		が報告を受けていないと話があった。	えて着せてしまった。足首の傷については、以前に報告した傷で、新たにできたものではないが、悪化しないよう気を付けていく。血圧については、現在は安定しているため経過観察していることを説明し、今後、十分気を付けていくことをお伝えする。
おれんじくらぶ（児童発達支援）	9月	事業所の都合で利用時間に変更となることを保護者へ連絡をした際に、急に変更と言われても生活リズムが変わるし、連れて行くのも難しい。変更されるのは困るとの返答だった。	事業所の都合で変更となることをお詫びし、その後のフォローとして、保護者の都合がよい時に児童の様子を教えていただいたり、職員が保育所へ訪問し、様子を見させていただくことを提案する。保護者より「色々と提案してもらいすみません。お願いします。」とお願いいただく。

2. 第三者委員への報告・助言・立ち合い希望

要 0件 否 4件

3. 第三者委員会の開催

相談・苦情状況等報告 2回（令和5年6月21日・令和5年12月21日）