

令和4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

ユニット型特別養護老人ホーム自在園	1件
デイサービスセンター自在	1件
はまゆう乳幼児保育所	1件

相談・苦情内容	
職員の接遇	1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	1件
医療機関	1件
その他	1件

事業所名	時期	内容	回答(対策)
はまゆう乳幼児保育所	11月	前日に発熱で休まれていた園児が登園され、その翌日の連絡帳に、「受け入れの際、職員の雰囲気や態度で嫌な気持ちになった。接遇をしっかりとしてほしい。」とご家族から記載があった。	発熱後だったため、職員の勝手な思いが態度に出てしまい、ご家族へ不快な思いをさせたこととお詫びし、今後このようなことがないよう気を付けることを説明する。
ユニット型特別養護老人ホーム自在園	12月	新型コロナウイルス感染症対策が必要な中、発熱症状がある利用者様を病院への事前連絡や発熱外来を通さず、一般外来へ受診したため、病院側から注意を受ける。	担当看護職員へ確認し、持病による発熱と思い込んだためと説明があった。病院側へ受診手順と対応方法について不手際があったこととお詫びし、今後このようなことがないよう徹底することを説明する。
デイサービスセンター自在	2月	利用者の送迎時に、道路への駐車時間が長く近隣住民が迷惑なため、交通の邪魔にならないようにしてほしいと匿名で電話連絡があった。	匿名だったため申出者に回答はできなかったが、事業所内で検討し、駐車場所を変更する。

2. 第三者委員への報告・助言・立ち合い希望

要 0件 否 3件

3. 第三者委員会の開催

相談・苦情状況等報告 2回(令和4年6月22日・令和4年12月9日)