

令和 6 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	0 件
短期入所生活介護事業所自在園	0 件
居宅介護支援事業所自在園	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）	0 件

相談・苦情内容	
職 員 の 接 遇	0 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	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	0 件

事業所名	時期	内 容	回答（対策）
居 宅 介 護 支 援 事 業 所自在園	4 月	地域包括支援センターより、担当のケアマネが勝手に相談もなくサービスを決めてしまうため、わかる者が説明に来てほしいと電話連絡があったと話があった。	地域包括支援センター職員と管理者で利用者宅を訪問し、話をお聞きする。サービス利用の意向を確認しながら、必要なサービスについては説明をし、利用の同意を得る。担当ケアマネについては、今後も定期的に訪問させていただくことで了承していただく。
グ ル ー プ ホ ー ム み し ょ う の 里	9 月	病院の乗降口に車を駐車したまま利用者の受診対応をしたため、病院より注意の電話連絡があった。	報告を受けたグループホーム管理者から病院へ連絡し、お詫びをする。 受診付き添い時の駐車場所の確認、交通法規や社会のルールを遵守することを確認する。

2. 第三者委員への報告・助言・立ち合い希望

要 0 件 否 2 件

3. 第三者委員会の開催

相談・苦情状況等報告 2 回（令和 6 年 6 月 2 4 日・令和 6 年 1 2 月 2 3 日）