

## 苦情申出窓口の設置について

本事業所では利用者が健康的で安心・安全・穏やかな生活ができるよう多様な福祉サービスを提供しており、その一環として社会福祉法第82条の規定により、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えています。法人における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決に努めていますので、お知らせいたします。

## 平成30年度 苦情解決報告

施設名	内 容	回 答 (対 策)
救護施設 かつらぎ園	① (地域の方より) 救護施設から出たゴミが地区のごみ収集場においてカラスに破られ散乱していることがある。何とか対応して欲しい。	生ごみを隠すようなゴミ袋への入れ方が居宅訓練利用者には難しい為、居宅訓練棟利用者には廃棄場所をかつらぎ園敷地内に変更して頂く。
	② (入所利用者より) ご飯の量が少ない。増やして欲しい。	多職種間の会議にて、個人の意向や活動量等を考慮して対応していたが、さらに基準を明確にし利用者個々について柔軟に対応・調整できるよう変更する。

## 令和元年度 苦情解決報告

施設名	内 容	回 答 (対 策)
救護施設 かつらぎ園	苦情は、ありませんでした。	

## 令和2年度 苦情解決報告

施設名	内 容	回 答 (対 策)
救護施設	担当職員の言葉遣いと、安易に昔の職業を口にするなど個人情報への配慮に気を付けて欲しい。	本人への謝罪を行い、職員には入所者への言葉遣いと会話が他人に聞かれないようにするなどの配慮不足を注意する。また、個人情報の取り扱いについても改めて確認する。
かつらぎ園	お風呂の順番を呼ぶときに大きな声で呼ばないで欲しい。	配慮が足らなかったことを謝罪し、名前を呼ぶ際のマナーについて職員間で話し合い、今後はその都度居室まで呼びに行くことにすることを、本人に説明し納得を得る。

## 令和3年度 苦情解決報告

施設名	内 容	回 答 (対 策)
救護施設 かつらぎ園	通院介助の際、付き添い職員が預かっていた利用者の私物を社用車の中に置き忘れてしまった。大事な物なので気を付けて欲しい。	すぐに本人への謝罪を行い、申し送りと記録により利用者の私物の取り扱いには十分に気を付けるよう職員全員に周知徹底した。

## 令和4年度 苦情解決報告

施設名	内 容	回 答 (対 策)
救護施設 かつらぎ園	(家族様より)支援記録の内容について、『テレビのリモコンを預らせて頂く』との記述があり、テレビを見せてもらえていなかったのかなと思った。それと深夜帯の様子が記録されていないことについても説明して欲しい。	誤解を招くような記述と記録の不備について謝罪する。テレビのリモコンについて、夜11時以降は他者とのトラブル防止の為、規則として居室取付のテレビは消している旨を説明し理解して頂く。深夜帯の空白部分は、普段と変わりなく休まれていた為、記録されていなかった。巡回時での異状の有無に関係なく記録を徹底することで納得を得る。今後、支援記録マニュアルを作成し実施したことは出来るだけ具体的かつ正確に記録することをこころがける。

社会福祉法人 紀伊松風苑

## 令和5年度 苦情解決報告

施設名	内 容	回 答 (対 策)
救護施設 かつらぎ園	利用者の様子を問い合わせたが、身元引受人しか答えられないと言われた。過去に施設から体調の事で連絡があったのに、急変時の連絡がないのはおかしい。身元受人に電話で連絡が取れない場合でも住所が分かっているのであれば、手紙や訪問で対応すべきではないか。	身元引受人様に電話が繋がらない場合で、住所が分かっている時は郵送での確認や直接訪問するなど定期的に連絡先を確認するよう徹底致します。

社会福祉法人 紀伊松風苑