令和７年度　苦情解決状況報告書

法　人　名	社会福祉法人みなと寮
施　設　名	みなとホームヘルプセンター
苦情受付期間	令和７年４月～令和８年３月

１．苦情受付状況

項　　目	件数
苦情受付件数	２
うち第三者委員への申立件数	０

２．苦情受付者

項　　目		件数
Ａ	苦情受付担当者	２
Ｂ	施設長	０
Ｃ	第三者委員	０

３．苦情申出人

項　　目		件数
Ａ	利用者本人	２
Ｂ	利用者の家族	０
Ｃ	匿名	０
Ｄ	その他	０

４．苦情内容

項　　目		件数
Ａ	サービス内容に関する事項	０
Ｂ	管理者・職員の対応に関する事項	２
Ｃ	個人の嗜好・選択に関する事項	０
Ｄ	財産管理等に関する事項	０
Ｅ	制度・仕組みに関する事項	０
Ｆ	建物・設備に関する事項	０
Ｇ	その他	０

５．解決状況

項　　目			件数
Ａ	当事者了解	公開（掲示・その他）	２
Ｂ		非公開	０

【苦情解決報告詳細】

施設名　みなとホームヘルプセンター　　令和７年４月～令和８年３月

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
1	掃除が終わりサービス提供記録を記入後「ハンコお借りします」と伝え利用者印の箇所に押印すると、利用者のY様より「本来、私が内容を確認した後に私自身が押すのではないのですか?」と注意を受けました。 と、ヘルパーより事務所に報告があった。	ヘルパーからの報告後、担当職員がすぐにY様宅を訪問。利用者様が記録内容を確認する前にヘルパーが押印してしまったことを謝罪する。 ・サービス提供記録簿の利用者印は、提供したサービスに問題や不備はなかったか等を利用者様に同意を得て利用者様本人に押印していただく物で、ヘルパーが押す物ではないが、利用者様によっては「手が震えるから」「老眼で見えにくいから」等の理由でヘルパーに押印を頼まれるケースもある。同じヘルパーが長く担当することで慣れが生じてしまったことも原因の一つだと考えられる。 ・利用者様の身体的な事やその他の理由により、ヘルパーに押印を依頼するケースも少なからずあるため、その際は記録した内容を利用者様にわかるようヘルパーが読み上げ、問題がなければ「ハンコお借りします」と利用者様に再度確認してから押印することの周知徹底、指導を行う。 ・Y様は「私が細か過ぎるのかもしれないけど」と仰っていたが、ヘルパー活動の基本を再度確認、周知徹底することをお伝えし了承していただいた。	解　決 対応中
2	「N様が水曜日のヘルパーと気が合わないから別のヘルパーと交代して欲しいと言っている。」と担当ケアマネージャーから連絡があった。	サービス担当責任者がN様から直接お話を伺うと「あのヘルパーは自分の話が多い。自分の家族の悪口など話すが、そんな話は聞きたくないから。」とのこと。 　N様に不快な思いをさせてしまったこと、ヘルパーの指導ができていなかったことをお詫びする。別のヘルパーと交代することで了承してくださった。 　該当ヘルパーには「訪問介護の心得」を再度確認してもらい、特に利用者様に対しては自分の話をするのではなく、利用者様の話を傾聴するよう指導した。	解　決 対応中