

別紙1

## 平成28年度 苦情解決状況報告書

法人名	社旗福祉法人 みなと寮
施設名	築港在宅介護支援センター
苦情受付期間	平成28年4月～平成29年3月

## 1. 苦情受付状況 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
苦情受付件数	1	1	1	0	3
うち第三者委員への申立件数	0	0	0	0	0

## 2. 苦情受付者 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 苦情受付担当者	1	1	1	0	3
B 施設長	0	0	0	0	0
C 第三者委員	0	0	0	0	0

## 3. 苦情申出者 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 利用者本人	1	1	0	0	2
B 利用者の家族	0	0	1	0	1
C 匿名	0	0	0	0	0
D その他	0	0	0	0	0

## 4. 苦情内容 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A サービス内容に関する事項	0	1	0	0	1
B 管理者・職員の対応に関する事項	1	0	1	0	2
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0	0	0	0	0
D 財産管理等に関する事項	0	0	0	0	0
E 制度・仕組みに関する事項	0	0	0	0	0
F 建物・設備に関する事項	0	0	0	0	0
G その他	0	0	0	0	0

## 5. 解決状況 件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 当事者了解 公開(掲示・その他)	0	0	0	0	0
B 当事者了解 非公開	1	1	1	0	3
C 不服申立	0	0	0	0	0

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 築港地域在宅サービスステーション 築港在宅介護支援センター		平成28年4月～6月分	
	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>H28.5.19、携帯電話が故障したため、ケアマネにヘルパー派遣による携帯ショップ付き添い介助を依頼した。結果ヘルパー派遣と介護タクシーを頼むことになったが、相談の中で、</p> <p>①息子に頼めと言われた。息子達はお父さんの葬式にも来なかった間柄だとわかっているはず。だから助けて欲しいと言っているのに。突き放されたような気がした。 ②介護タクシーのお金なんか払うに決まっているのに、お金がかかると言われた。見下されたような感じがした。 ③腹が立って、昨夜は眠れなかった。</p> <p>以上の点について態度を改め、謝罪をして欲しい。</p>	<p>事務長が苦情電話受付対応し、担当がKケアマネとわかったため、当日のうちに2名で訪問して謝罪した。</p> <p>①については家族関係をじゅうぶんに把握していないなかでの軽率な問いかけであったこと、②については料金説明を行ったつもりが誤解を与えてしまう不十分な説明であったこと、③のような思いをさせてしまい非常に申し訳なかった、とご説明し謝罪申し上げる。</p> <p>謝罪に出向いてくれた事について評価があり、今後は丁寧な対応及び説明をして欲しいとのご要望を受け入れ、お許しいただいた。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
2	<p>現在、O病院に入院中で、6/10（金）築港地域在宅サービスステーションに6/14（木）に退院する旨を電話したが、</p> <p>①担当ケアマネジャーが休みだったため6/11（土）に電話してくれるよう言付けたはずだが、連絡を貰えなかった。 ②6/11（土）まだ入院中にもかかわらずNHP-が自宅を訪問した様子。連絡がなっていないのではないかと。</p> <p>以上の問題があったため、連絡が行き届くようNHP-事業所に併設されている居宅介護支援事業所にケアマネジャーを変更したい。また、この件について担当ケアマネジャーと話がしたいので6/13（月）に電話するよう伝えて欲しい。</p>	<p>6/13（月）担当ケアマネジャーのKがご本人に電話連絡の上、入院中のO病院を訪問し謝罪した。</p> <p>①については退院日の伝言を受けていながら、折り返しの電話連絡を怠るといふ不適切な対応であったこと、 ②についてはNHP-事業所への連絡を速やかに行っていなかった事が原因であったことについて説明し、担当ケアマネジャーの不適切な対応によりご迷惑をおかけしてしまった事を謝罪する。</p> <p>電話ではなく訪問の上で説明、謝罪した事について評価があり、改善してくれるならケアマネジャーを変更する必要はないとの事で、今後はNHP-事業所と密に連絡を取り合い、丁寧な対応を心がける事をお約束し、お許しをいただいた。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
3			<p>解決</p> <p>対応中</p>

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 築港地域在宅サービスステーション 築港在宅介護支援センター		平成28年7月～9月分	
	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	平成28年9月2日に本人様が車いすで来所され、以下の内容をジェスチャーで訴えられる。 8月29日に電動車いすのバッテリー充電器用コンセントの注文をしたが、今だ届いていない。依頼してから5日も経過しているのにおかしい。確かに注文してくれているのか疑問がある。説明して欲しい。	苦情対応した職員より担当ケアマネージャーKに事実確認したところ、本人様より依頼の受けた8月29日に商品の発注依頼をしているが、商品がまだ入荷していないため、本人の手元にはまだ届いていない状況であることを確認した。 発注が完了したことや入荷が遅れている状況について本人様への説明を行なっておらず、担当ケアマネージャーとして対応の不十分な部分があった事が確認された。 苦情を受け対応した事務長と担当ケアマネージャーKの2名が、その場で本人様に上記内容を説明、謝罪を行なった。 説明を行なったことにより、依頼のあった商品については即日発注がなされていた事や、商品が手元に届いていない理由についてご理解くださった。また、発注したことの報告や入荷待ちの状況であることについての説明を怠った為に不安な思いをさせてしまったことについて謝罪し、今後は丁寧な対応及び説明をして欲しいとのご要望を承りお許しを頂いた。	解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中
4			解決 対応中

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 築港地域在宅サービスステーション 築港在宅介護支援センター		平成28年10月～12月分	
	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>【介護者の夫より担当ケアマネージャーを変更して欲しい】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護者（夫）が昼寝をしている時に何度も電話をかけてこられ、睡眠の邪魔をされた。</li> <li>・介護者（夫）が入院した時に、一度も見舞いに来ず気分が悪い。前任者は利用者（妻）が入院した時には何度か見舞いに来てくれた。</li> </ul>	<p>介護者が当事業所に苦情申立てのため来所されたため、所長及び利用者の担当ケアマネージャーが対応し、気分を害されたことについて謝罪する。</p> <p>その後も介護者からの納得は得られなかったため、3日後に利用者の担当を事業所内の他のケアマネージャーに変更する。</p> <p>担当を変更したことで介護者の怒りが収まり、引き続きサービスを利用していただけることになった。</p> <p>利用者だけでなく家族のライフサイクルを理解していなかったことが、怒りを引き起こす要因となったことを踏まえ、現在は正確なアセスメントに努めると共に、電話相談ではなく出来る限りご自宅を訪問し相談対応することを心掛けている</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
2			<p>解決</p> <p>対応中</p>
3			<p>解決</p> <p>対応中</p>
4			<p>解決</p> <p>対応中</p>

(別紙2)

(別紙2)

(別紙2)