

平成30年4月3日

苦情解決第三者委員 様

築港地域在宅サービスステーション  
築港サービスセンター  
所 長 大森 義仁

## 苦情解決状況報告書

平成29年4月～平成30年3月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

### 添付書類

1. 苦情解決状況報告書（別紙1）
2. 苦情解決報告詳細（別紙2）

## 平成29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    | 築港地域在宅サービスステーション<br>築港サービスセンター |
| 苦情受付期間 | 平成29年4月～平成30年3月                |

## 1. 苦情受付状況

| 項目            | 件数 |
|---------------|----|
| 苦情受付件数        | 7  |
| 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 | 7  |
| 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 | 5  |
| 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    | 4  |
| B 管理者・職員の対応に関する事項 | 3  |
| 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) | 0  |
| B 当事者了解 非公開        | 7  |
| C 不服申立             | 0  |

(別紙2)

【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  
築港デイサービスセンター

平成29年4月～平成30年3月

|   | 苦情の詳細   | 対応状況   | 苦情解決の状況   |
|---|---|--|-----------|
| 1 | <p>&lt;サービス内容に関する苦情&gt;<br/>平成29年4月11日担当ケアマネジャーが利用者様のご家族より聴き取った内容として苦情を受ける。<br/>送迎時に介護職員が携帯電話をみながら利用者様を誘導介助していた。そのような介助方法で万が一転倒してしまった場合、どのように責任を取るのか。介助していた介護職員には今後介助して欲しくないとの内容であった。</p> | <p>事実確認後、担当ケアマネジャーより謝罪をして頂く。今後当事者の送迎業務は他の介護職員が担当することとし、デイサービス全職員に対しては業務連絡であっても介助中の携帯電話に対応することのないよう、また介助中は介助対象者の対応に集中するよう徹底を図る。<br/>苦情日以降、終礼時に複数回、再発防止の徹底を図っており、利用者家族からの送迎時の介助に対しての苦情は無く、利用継続して頂いている。</p> | 解決<br>対応中 |
| 2 | <p>&lt;サービス内容に関する苦情&gt;<br/>利用者様より入浴中他の利用者は介助してもらっているのに、自分には介助をしてくれない。どうして介助してくれないのかとの苦情申出があった。</p>   | <p>当該利用者様は入浴動作に関してほぼ自立されているため、介護職員は見守りのみおこなっていた。苦情を受け、ご本人のお気持ちを確認出来ていなかったことについて謝罪する。<br/>再発防止に向けデイスタッフ全員に対して、自立されている方に対しても、ご意向を確認出来るよう常に声かけ等おこなうよう周知徹底する。ご本人からもその後苦情はなく、入浴についても変わらずご利用頂いている。</p>         | 解決<br>対応中 |
| 3 | <p>平成29年10月26日<br/>デイ利用後帰宅したところ、家族様より補聴器の音量が日頃の設定より大きくなっていったとのご指摘がある。</p>   | <p>本人様及び家族様に謝罪し、今後補聴器の音量については操作せず、一定の音量状態を保つよう、職員に周知徹底する旨を伝え、納得を得る。</p>  | 解決<br>対応中 |
| 4 | <p>平成29年11月14日<br/>家族様よりデイから帰宅後に自宅で失禁があり、着用しているはずのリハビリパンツをはいていなかったため床が汚れてしまったとの苦情の電話がある。</p>  | <p>リハビリパンツの着用を確認せず、ご自宅にお送りしたことについて本人及び家族様に謝罪する。今後は同じ間違いがないよう、職員全員に周知徹底を図る事をお伝えし納得を得る。</p>  | 解決<br>対応中 |

(別紙2)

|   |   |  |                   |
|---|---|--|-------------------|
| 5 | <p>平成29年12月25日<br/>来所時に微熱があったが本人様の希望があり、入浴していただいたところ、帰宅後に発熱、病院受診した結果、肺炎の診断で入院となった。家族様から入浴の適切性について苦情がある。</p>   | <p>連絡を受け、家族様に謝罪し、入浴の可否については検温時に判断基準を設け、その基準に基づいて入浴して頂く旨をお伝えし、納得を得る。</p>  | <p>解決<br/>対応中</p> |
| 6 | <p>苦情発生前に当事業所利用料の領収書を連絡袋に入れ、家族へお知らせ利用料を徴収する。利用料を受け取ったが、領収印を押すのを忘れていた。(1/18)<br/>1/20日 A様の御家族より当事業所へ電話連絡が入る。当事業所発行の領主書に領収印が抜けているとの指摘を受ける。</p>  | <p>事業所側の落ち度があったことを謝罪し、1/20以降 利用日に再度領収書を当事業所の連絡袋に入れて頂くようお願いする。その際、御家族は了承された。しかし、1/23 連絡袋に入っていない。その為、新たに領収書を発行し、謝罪文を添え、新たに領収書を発行したことを連絡文に記載し、連絡帳にて伝達した。以後その件に関する連絡なく、経過している。</p> | <p>解決<br/>対応中</p> |
| 7 | <p>2/21 A様のサービス提供に入っているヘルパーより、当事業所に関する不満を本人が漏らしていたとのことで連絡を受ける。<br/>内容としては、2/20 当事業所デイを御利用になられた際に本人の折りたたみ式歩行器を介護職員が折りたたみ状態から広げた。その際、付近に本人がいることに気づかず、本人が手を伸ばし歩行器に触れた。その時、歩行器に手を挟んでしまった。介護職員が外傷確認するも、特に目立った外傷はなし。<br/>介護職員より、本人へ謝罪をする。本人は「いいよ」承諾された。その時はあまり気にとめていない様子であった。</p> | <p>ヘルパーからの報告を受け、デイサービス利用時に改めて、管理者より謝罪をする。本人は、「もういいですよ」といい、和解される。それ以降、その件に関する相談・苦情は受けていない。また、当事者である介護職員との関係性も悪化していない。</p>   | <p>解決<br/>対応中</p> |

(別紙3)

## 苦情解決状況報告確認書

社会福祉法人みなと寮の各施設、事業所の平成29年4月～平成30年3月の期間の苦情解決状況について確認いたしました。

意見欄

平成 年 月 日

苦情解決第三者委員

氏名

印

---