

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  
築港ホームヘルプセンター  
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 築港ホームヘルプセンター
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	0
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	0
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	0
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	0
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	0
C 不服申立	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  
築港ホームヘルプセンター

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;</p> <p>毎月訪問介護提供時に薬の残量を確認し、通院介助にて病院受診で薬を処方してもらっていた経過の中で、平成29年6月2日別居の長女より本日分の薬しか残っていないが、5月は通院した形跡がなく確認して欲しいとの内容であった。</p>	<p>通院介助は、月に1回残薬を確認した上で、通院していたが5月に関しては残薬確認を怠ってしまった。連絡を受けた当日はサービス提供責任者が休みであったため、電話を受けた担当ケアマネジャーが自宅を訪問し謝罪した。今後サービス提供漏れを防ぐため、利用表への記載や訪問介護と居宅介護支援事業所間の連絡を密にし提供漏れを無くすようにしていくことを本人・家族に説明し、了解を得る。</p> <p>【再発防止策】</p> <p>①提供票に通院介助を提示してもらう。 ②サービス提供責任者2名でダブルチェックを行う事でサービス提供漏れを防ぐ。</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

---