

平成31年7月17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30年4月～平成31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30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 築港ホムヘルセンター
苦情受付期間	平成30年4月～平成31年3月

## 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	8
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	8
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	6
B 利用者の家族	1
C 匿名	0
D その他	1

## 4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	1
B 管理者・職員の対応に関する事項	7
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	8
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30年4月～平成31年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	平成30年5月5日土曜日 16時30分頃 担当ヘルパーT氏より、本日12時30分～13時30分の予定で訪問介護サービスを実施したが、通常作業を行ったところ10分くらい早く終了し、利用者K氏の了解を得ずに退出してしまう。すぐにK氏妻より、当事業所へ電話連絡がはり、「20分も早く帰ったのはなぜか、もう来なくいい。」と言われる。	サービス提供責任者K氏が担当ヘルパーT氏へ事情を確認する。担当ヘルパーT氏より、曜日で掃除する箇所を決めていたが思いの外早く終えてしまったとのこと。10分程度余っていたが、他の箇所を掃除すると時間超過してしまうので、後日続きをしようと思い退室したとのこと。退室時、本人からも指摘を受けることもなかったので、その日のサービスを終えさせてもらったとのことであった。 サービス提供責任者K氏が担当ケアマネN氏上記内容及び御家族からの苦情内容を報告し、同行訪問を依頼する。N氏は了承される。 5月6日に同行訪問する。直接、サービス提供責任者K氏が利用者：K氏妻の苦情内容を伺い、深く謝罪をする。今後は他のヘルパーが対応させて頂くということで納得を得る。担当ヘルパーT氏に関しては、サービス提供責任者K氏より指導を行う。	解決 対応中
2	平成30年4月9日月曜日 利用者Y氏より、ヘルパーが時間になってもサービス活動に来られないということで問い合わせを受ける。サービス提供責任者K氏より、担当ヘルパーM氏へ電話連絡する。M氏はサービスへ入る予定であったが、他の宅へのサービス提供を行っていた。サービス提供責任者側の派遣予定の失念による人為的ミスであった。	苦情発生当日に、利用者Y氏宅をサービス提供責任者K氏・H氏が訪問し、直接謝罪を行う。また、時間を改めサービス提供責任者K氏と担当ヘルパーM氏が訪問し、再度謝罪に伺う。利用者Y氏は謝罪を受け、納得された。	解決 対応中
3	12月6日 利用者：M氏の担当ケアマネジャーより、当事業所へ連絡が入る。用件としては、12月5日の訪問介護サービス（15：15～16：15）がなかったと本人から連絡を受けたとの報告を受ける。 サービス提供責任者：堀下より、当日サービスに入る予定であった登録ヘルパー：白水へ確認したところ、（サービスに入ることを）忘れてしまっていたとのことであった。	サービス提供責任者：堀下より、12月6日 利用者：M氏宅を訪問し、直接謝罪をさせて頂く。M氏は「特に問題無いので気にせず、今まで通りサービスに入って欲しい」との話を受けた。 登録ヘルパー：白水からも、12月12日にM氏へ直接謝罪をされる。	解決 対応中
4	I様より、1月11日訪問時、「12月31日にサービスを行ったヘルパー（小椋）が、湯沸かし器を触ってから湯が出なくなり、正月の間、お湯が使えずひどい目に遭ったので、あのヘルパーには来て欲しくない。」との苦情を受ける。	サービス提供責任者より、苦情を受けた当日に謝罪をする。また、本人へ他のヘルパーを手配することを説明し、納得を求める。 1月18日からのサービスは、他のヘルパーが対応していくことを説明し、了承を得た。変更後は、特に問題なく経過している。	解決 対応中

5	<p>3月6日 K様の援助提供する新宅ヘルパーより、白水ヘルパーの対応に不満を感じているとK様から伺ったとサービス提供責任者へ連絡が入る。</p> <p>内容としては、サービス中に愚痴をK様に話したり、コーヒーを訪問時に要求する等の内容であった。本人としては、気疲れをしてしまうので、他のヘルパーに援助介入して欲しいということであった。</p>	<p>サービス提供責任者より、苦情を受けた当日に謝罪をする。また、本人へ他のヘルパーを手配することを説明し、納得を求める。ヘルパー変更後は特に問題なく経過している。</p> <p>白水ヘルパーへサービス提供責任者がK様からの苦情内容を伝え、事実確認を凶る。世間話しをしたのみであることやコーヒーに関しては特に要求していないがK様が善意で出してくれていた話される。</p>	<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30年4月～平成31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

---