

令和6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6年4月～令和7年3月

1. 苦情受付状況

項 目		件数
苦情受付件数		4
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	4
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	3
B	利用者の家族	1
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	2
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）	4
B		非公開	0
C	不服申立		0

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	「今のヘルパーさんとは合わない。何回か、こうして欲しいと言ったが言った通りにしてくれない。」とS様より電話があった。	ヘルパーに確認すると「細かく掃除の仕方と言われたので言われた通りにしています。一生懸命やっています。」とのこと。 利用者様から詳しい話を伺うため、サービス提供責任者がヘルパーと一緒に何度か訪問するも不在。 後日、サービス提供責任者とケアマネが訪問すると玄関のドア越しに「もう解約しますから」と言われ、どんなところが不満だったのか詳細を聞くこともできず、ヘルパー交代等の提案もできないまま利用終了となった。	解 決 対応中
2	9/27、早出の職員が出勤し留守番電話を確認するとK様より「目薬がもうない！眼科に行かなくてもいいのか！」と同じ内容のメッセージが数件録音されていた。	担当のサービス提供責任者に確認すると、本来9/21の眼科受診予定を失念していたとのこと。 事務所には一週間ごとの活動予定表があり誰でも確認できる事になっているが、その表自体に記入漏れがあったため誰も気がつかなかった。（個人のケース記録には次回受診の記載はあった） 急ぎK様に謝罪、K様の予定を確認の上、本日より一緒に受診することです承していただけた。 眼圧調整のための目薬であり、今回のミスは症状の悪化を招く恐れがあった。通院同行は特に変則的な活動となるため、二度と同様の事がないよう、通院の予定が決まれば直ちに活動予定表に記入、それ以外にも担当者の手帳、デスクのカレンダー、利用者様宅のカレンダーに記入し、複数箇所を確認できるようにしていく。利用者様にも確認方法を説明、今後、通院漏れのないよう謝罪し納得していただいた。	解 決 対応中
3	利用者のA様から、以前から知り合いなのでヘルパーとして来てもらっているが、もう我慢の限界。家に来てすぐに「ちょっと聞いて！」と自分ちの嫁の悪口を言い出す。私に対して友達感覚。話をしながら片手で掃除機をかけきれいになっていない。 ヘルパーの交代をして欲しいが、時々スーパーで会うから、本当のことを言わずに交代して欲しい。	知り合いとはいえ、かなり不満が溜まっている様子なので丁寧に傾聴し、ヘルパーを交代することです承される。 今回は公私混同によりヘルパーとしての専門職意識の薄れが原因。A様の希望で直接苦情があったことは言えないが、業務への取り組み方の姿勢を正しく認識してもらうため、倫理観教育を研修を通じて徹底していく。	解 決 対応中
4	O様がAデイサービスから帰宅の際、16時から出迎えのヘルパーを頼んでいるが「今日はヘルパーが来ていなかった。家族も何でヘルパーが来ないんや。と不満げに言われていた。」とAデイサービスの職員より電話があった。	活動に入る予定だったヘルパーに電話するもなかなか通じず、約1時間後に確認することが出来た。 事情を聞くと、16時から1時間はB様の活動に入っていたとのこと。時間を勘違いしており、そもそもB様宅へは15時からの活動になっており、16時から苦情があったO様宅へ行くはずだった。 ヘルパーには家族様や利用者様、デイサービスにも迷惑が掛かったことを告げ、今後、間違えのないように利用者名、活動日時のメモを取り、毎回確認するよう指導した。 O様の自宅を訪問し、家族様及び利用者様に、ヘルパーが時間を勘違いしていたことを伝え、謝罪する。 家族様は「来てもらわないと困る。これからは気をつけて欲しい！」と仰っていた。 Aデイサービスには報告と謝罪の電話を入れました承していただいた。	解 決 対応中