

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	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	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	4
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）	4
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

令和6年4月～令和7年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	11月1日10時15分頃、家族より、「ショートステイの送り出しをお願いしていたが、ヘルパーが来ないけど、向かっていますか？」と娘さんより連絡があった。訪問するも家族が対応しておられた。	ケアマネから「10月11日頃に11月1日ショートステイの送りだしと11月2日にショートステイの迎え入れをお願いしたい」と電話をしたとの事であるが、電話を受けた職員が他の職員に周知できていなかった為、サービスが入っていること自体をほかの職員が把握できないなかった為、ケアマネ、家族には謝罪を行い、家族からは、「このようなことが無いように、今後もサービスを継続してほしい」との事であった。	解決 対応中
2	10月25日17時20分頃、N様の担当ケアマネ（M氏）より、訪問時、奥様から苦情を聞いたとのことで連絡がある。 ① 玄関のドアを何度も開け閉めして、お迎えの確認をされる。ご近所の目もあるのでやめてほしい。 ② 訪問時体温測定しているが、他の利用者に対しても使用されているので衛生面が気になる。 ③ 靴について、室内で履かせているが玄関先で履かせてほしい。 ④ サービス時間内にゴミ出しもすることになっているが、ふれあい収集を勧められた。	妻への聞き取りはせず、ケアマネに事実確認の報告をしてほしいとのことで、上記内容を報告する。 くれぐれも妻へ「ケアマネから苦情を聞いた」とは言わないでほしいとのことで、ケアマネに報告する前にご家族への聞き取りはできなかった。 後日妻に説明してもらってもいいとのことで、サービス提供責任者（伏井）が訪問し説明する。 ① については定期的に換気をする方がいいと助言すると納得して下さり、洗濯を干すときなど意識して換気すること。 ② ご自宅の体温計で訪問までに測定しておくとのこと。 ③ 玄関先で車椅子に座って頂いてから履いてもらうようにする。 ④ ゴミ出しについての大阪市のサービスの説明をしたことを話すと、サービス自体は知っておられるがエレベーターがないところだけのサービスと思っておられたので、ヘルパー訪問時以外の分別のゴミ出しも可能でご家族の負担も軽減する事を再度説明する。	解決 対応中
3	11月11日12:20頃、御本人より、「台風が来るとのことので、買物代行をお願いしたが想像していた物と違う物を大量に買ってこられ、おまけにレシートももらってきてなかった。 次に買物代行をお願いしたときもレシートをもらってこられていなかった。 利用者からお金を預かって買い物してきたら、買って来た物とレシートを照らし合わせてお釣りを返すのが基本じゃないかとの事であった。 レシートについてはその都度再発行してもらわれていたとのこと	訪問し謝罪する。忘れた経過なども説明。ただご本人としては利用者のお金を預かっての買物なので、おかしいのではとの返答がある。再度謝罪し、今後の対応としてヘルパーの変更を希望されるのか確認すると、掃除とかは良くしてくれているのでいいとのことであるが、「買い物代行時の対応が」と言われる。 掃除と足浴については現状のままで、買物については体調を見ながら買物同行で対応されたらどうかと提案すると了解される。	解決 対応中

4	R7年1月7日、担当ヘルパーが体調不良で休んだため、急遽サ責がY様宅へ訪問して、部屋の片付けや布団整理などをYさんと共に行いましたが、1月7日に部屋の片付けをしてもらってからテレビのリモコンが見当たらないと、1月24日に本人より連絡がありました。	令和7年1月25日、本人と共に整理した場所や整理した布団の中などを探しましたが、リモコンは見つかりませんでした。テレビが2台有り、リモコンも共有しているので、「リモコンが無くても大丈夫です」と話されていました。しかし、やっぱりリモコンがないとテレビを観る時に不自由なので、もう一度探すなど検討して欲しいと3月10日に連絡があった。再度3月15日、訪問して本人と共に部屋の中を探しました。見つかなかった為、家電販売店で同じ物が販売しているのか確認しましたが、10年以上前のテレビだったので、廃盤になっているとのことで本人に説明をすると、本人が購入した家電ショップに確認して、リモコンがあった為、購入して本人にお詫びをして渡しています。本人はこれでもうテレビが不自由なく観ることが出来るので良かった。	解 決 対応中
---	--	---	-----------------------