

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 築港サービスセンター
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	13
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	13
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	4
B 利用者の家族	9
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	7
B 管理者・職員の対応に関する事項	6
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	13
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センター
築港デイサービスセンター

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	5/9 利用者の家族様より連絡帳には入浴したと記録されているが、着替えが朝のまま入っている。入浴したのかと連絡がある。	入浴に関わったスタッフに確認するも、きちんとは入浴確認が出来ておらず入浴の有無を確認できなかった。すぐに家族様へ連絡を行い入浴されていないことを謝罪する。翌日改めて利用して頂く。	解決 対応中
2	5/17 利用者の家族様よりデイから帰ってきたが、カバンの中に下着が入っていないと連絡がある。	すぐに事業所内確認したが見つけることが出来ず。すぐに家族様へ謝罪する。普段の更衣は自身でされている為、いつ・どこで紛失したか分からず。その日の終礼で職員が荷物の確認をするよう徹底する。	解決 対応中
3	5/24 利用者の家族様よりカバンの中にバスタオルがないと連絡がある。	更衣を担当していた職員が確認していたが、カバンの中には入っていないかった。洗濯物の中から無記入の物が見つかり、本人様の物だと分かる。すぐに職員が自宅まで伺い謝罪をする。その日の終礼の話し合いで入浴と更衣の分担制にし、最後まで担当した職員が確認するよう徹底していく事にした。	解決 対応中
4	5/31 利用者の家族様より送迎の時間になっても来ないと連絡がある。	その日は利用予定であったが家族様が当事業所まで送って来られる予定になっていた。しかし調べてみると実際は、利用者様の通院ではなく、ご主人様の通院だったので通常通りの利用を希望されていた。これは予定表を作成する時にケアマネが誤った理解で予定表を作ったことが原因。すぐに担当ケアマネより謝罪の連絡があり、家族様の方に説明して頂いた。	解決 対応中
5	3/30 K様の帰宅送迎に際し、介護スタッフが上着の着用を早めに行うよう促した。その際、K様より「早く帰れと急かしているのか？気分が悪い」と言い、腹を立てられた様子であった。	3/30 K様に当事した介護スタッフより、すぐにK様へ謝罪をする。今後は、当事業所を出られる直前に上着を手渡すように対応させようとして伝える。K様は介護スタッフの対応を受け、「よろしくお願ひします」と言い、笑顔で許して下さいました。 ●今後の対応に関して● スタッフ間にて本件苦情を情報共有し、今後は帰宅直前に利用者方へ上着を手渡す対応を徹底していくこととなった。	解決 対応中

6	8/10 朝のお迎え時A様の家族より苦情がある。右手にアザがあるが報告や連絡帳に記載されていないと指摘がある。	前のご利用時にアザがあることは認識していたが、帰りの送迎の時に直接お伝えするのを忘れ、また連絡帳にも記載していなかった。その後の対応策としてスタッフ2名、看護師1名の計3名でボディチェックを行い、看護師が別紙の用紙に傷のあった場所を記入を行う。記入した用紙を他のスタッフが見ることにより状態を把握する事ができる。連絡帳にはスタッフが記入し、送迎のスタッフにも状況を伝え直接家族に報告する様にする。その後は苦情は聞かれていない。	解決 対応中
7	9/7デイサービスで散髪をするため、B様の利用予定になっていたが、散髪するのを忘れてしまい帰宅させてしまう。	すぐに家族様、ケアマネ様に連絡をし謝罪をする。改めて散髪の日程をお知らせし了承を得る。伝達ミスが原因であったため、今後は担当者を決め散髪の依頼があればすぐに担当者へ伝えるようにしていく。	解決 対応中
8	1/17 娘さまより築港と書かれているバスタオルが入っていると連絡がある。	初めに当事業所の物が紛れてしまっていることに対して謝罪をする。その日はバスタオルを持ってくるのを忘れていたため、デイのバスタオルを用意して頂いた。その後更衣担当をしていたスタッフが最後まで確認をしていなかったために他の衣類と一緒にカバンに入れてしまった。荷物の確認は最後まで行い、どうしてもその場を離れる時には、周りのスタッフに連絡をし引き継ぐように徹底する。	解決 対応中
9	3/30 帰りの送迎時間よりも早くにコートを渡されるので、「早く帰れ」とせかさされている感じがして気分が悪い。	すぐに謝罪を行い今後はそのようなことがないように帰る直前に上着をお渡しするようにしますと伝え、笑顔でよろしくお願ひしますと返答がある。こちらの都合で早く渡してしまっていることが見られる為、今後はスタッフ全員に帰る直前に上着をお渡しするように徹底する。	解決 対応中
10	1/17 K様の娘様より当事業所へ電話連絡を受ける。K様がデイサービスから帰宅後、荷物（洗濯物）を確認した際に当事業所用のバスタオルが入っていたとの指摘を受ける。	1/17 娘様からの電話連絡を受け、まず当事業所が誤って事業所用のバスタオルをK様の荷物へ入れてしまったことを謝罪する。また、バスタオルを入れてしまった経緯について説明を返す。K様が当事業所のサービス利用日にバスタオルを忘れてしまっており、代わりに当事業所のものを使用した旨伝える。今後の対策としては、荷物の確認を最後に行い、再発を予防していくと説明しご寛恕して頂いた。	解決 対応中
11	2/7送り出しのヘルパーよりK様のお迎えに何う時間が予定よりも15分ほど早くまだ準備が出来ていないと言われる。	お伝えしている時間よりも早くなってしまった事について送迎スタッフより謝罪をする。予定よりも早くなる場合は事前に連絡をするなどして確認をするようにしますと伝えご理解を頂く。	解決 対応中
12	3/3Y様の家族より書類が同封されているが、説明がないのでどう対応すれば良いか分からず。又署名して同封しているのに連絡袋の中に入ったままであると指摘を受ける。	連絡もないまま書類をそのまま同封していることを謝罪する。送迎時に説明をする予定であったが、急な予定変更で担当スタッフが送迎に出れなくなってしまいそのままの状態にしてしまった事が原因。対策として書類を同封しないようにしてスタッフ自身が持って行くようにしていく。	解決 対応中
13	3/21 K様よりある利用者だけに色々と言うことを聞いて対応するのはおかしい。みんな平等にして欲しいと指摘を受ける。	すぐご本人に謝罪を行い、今後はそのようなことがないように徹底していくことを約束し許しを頂く。全スタッフへ苦情のあったことを伝えそのようなつもりがなくても相手には偏ったサービスをしているようにとられる事もするため気を付けるようにしていく。	解決 対応中

14	3/30 K様の帰宅送迎に際し、介護スタッフが上着の着用を早めに行うよう促した。その際、K様より「早く帰れと急かしているのか？気分が悪い」と言い、腹を立てられた様子であった。	<p>3/30 K様に当事した介護スタッフより、すぐにK様へ謝罪をする。今後は、当事業所を出られる直前に上着を手渡すように対応させてもらうと伝える。 K様は介護スタッフの対応を受け、「よろしくお願いします」と言い、笑顔で許して下さった。</p> <p>●今後の対応に関して● スタッフ間にて本件苦情を情報共有し、今後は帰宅直前に利用者方へ上着を手渡す対応を徹底していくこととなった。</p>	解決 対応中
----	---	---	-----------

(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
