

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
築港在宅介護支援センター
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 平成31年7月17日

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 居宅支援事業所
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	1
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	1
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	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	0
B 管理者・職員の対応に関する事項	1
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	1
C 不服申立	0

(別紙2)

【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
築港在宅介護支援センター

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	<p>2月18日14時頃にY様の長女様より、当事業所へ電話連絡が入る。担当のケアマネへの相談を図る為であった。しかし、担当者は別件業務で外出しており不在であり、電話対応ができなかった。電話対応者より、帰社予定時刻を伝える。また、用件について伺うが、担当者に直接話すとのことであり、電話を切られた。担当ケアマネが16時頃 帰社し、14時頃 長女様からの電話連絡があったことを他のスタッフから連絡を受け、担当者から長女様へ電話連絡する。</p> <p>長女様より、「あなた忙しそうだね。連絡するのちょっと気を遣ってしまうわ。」との話しを受けた。</p>	<p>長女様からの話しを受け、担当者より謝罪をする。また、帰社した際には早急に折り返しの連絡をすることや緊急の案件であれば、担当者不在に電話対応した他のスタッフにすぐに担当者へ伝えて欲しいと連絡してもらえないかと伝える。長女様より、担当者からの話しを聞き 諒恕された。</p> <p>●事業所側の対策●</p> <ul style="list-style-type: none">・職員会議にて本件苦情を情報共有した。→不在時に電話連絡を受けた際には、連絡メモを受けたものが連絡者へ伝達すること。また、連絡メモを確認した後、場合によっては早急に折り返しの連絡をすること。→業務スケジュールの管理を図り、集中した日程に長時間の訪問が重ならないよう配慮する。理由としては、電話連絡での相談対応がおろそかになってしまう為。	<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
