

令和2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2年4月～令和3年3月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	2
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	2
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	1
B 利用者の家族	0
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	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
	非公開	2
C 不服申立	0	

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとホームヘルプセンター

令和2年4月～令和3年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
6 月 度	M様の担当ケアマネジャーより、M様の息子様から最近ご飯がべちゃべちゃなので気をつけて欲しいとの苦情があったと報告を受ける。	M様を担当している複数のヘルパーに確認したところ、各ヘルパーとも買い物に行っている間にM様がお米を研ぎセットされていたとのこと。ヘルパーは水の量は確認し炊飯していたが、お米の量は確認していなかったとのこと。 M様には認知症があり、炊飯の準備や料理の味付けについては自立支援の観点であっても、任せっきりにせず、見守りや確認をするよう各ヘルパーに指導をしました。 担当ケアマネジャーには上記内容を報告し謝罪する。息子様には担当ケアマネジャーより原因と今後の対応について報告して頂けたこととなりました。	解決 対応中
7 月 度	利用者M様より担当ケアマネを通じて苦情を受ける。「木曜日のヘルパーさんは洗い物を残していたりして、きっちりとしてくれない。他のヘルパーさんは時間があれば掃除もしてくれるのに」とのことでヘルパーの交代を希望される。	サービス提供責任者が自宅を訪問し、再度苦情の内容を確認し、不十分なサービス提供となってしまったことについて謝罪をする。担当ヘルパーについては交代することで納得いただく。 当該ヘルパーについては苦情の内容を伝え、サービス時間内に決められた内容のサービスを終了できるよう指導するとともに、利用者個々のパーソナリティや住環境に配慮し、画一的なサービスとならないよう話す。	解決 対応中