

令和4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4年4月～令和5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	4
B 利用者の家族	0
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）	0
B 当事者了解 非公開	4
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4年4月～令和5年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>自宅での入浴中、介助のヘルパーより「体を洗うボディタオルが古くなり固くなっています。体に傷がつかないように新しいタオルと交換したらどうですか。」と言われた。まだ使えるのに、何であんなことを言うのか、夜、腹が立って眠れなかった。他のヘルパーさんはそんなことは言わない。あのヘルパーには来てもらわなくてもいい。と訴えがあった。</p>	<p>ヘルパーに確認すると「肌を傷つけては悪いと思い提案した。」とのこと。サ責がH様宅を訪問し気分を害されたことをお詫びする。今回は肌が傷つかないようにと思い提案したことを数回説明するも納得してもらえず、ヘルパーを交代することで了承される。独居のため、家族様に報告すると「母は頑固なのでヘルパーさんに申し訳なかったです。」と気遣いながら交代の件を了承して下さった。</p>	<p>解決 対応中</p>
2	<p>「毎週月曜日に来ているヘルパーを変えて欲しい。喋ってばかりで動かない。」とK様より電話があった。</p>	<p>ヘルパーに確認すると「Kさんから話をきいてと声を掛けてきますが雑談はしていない。掃除機掛けや拭き掃除もちゃんと行っています。」とのこと。この旨お伝えするも納得がいかない様子。以前も同様の苦情があり数名のヘルパーが交代しており、現段階では交代できるヘルパーがいらないことを説明すると、週2回（月・金）→週1回（金）のみの利用で了承される。</p>	<p>解決 対応中</p>
3	<p>「今日、ヘルパーさんにコインランドリーで洗濯を頼んだが、妻のパジャマと自分の長袖の下着がない。ヘルパーさんと連絡が取りたい。」とG様より電話があった。</p>	<p>ヘルパーに確認すると「今日はパジャマはなかった。洗濯後、洗濯機の中は確認したので取り忘れはなかった。」とのこと。担当の責任者とヘルパー二人で自宅を訪問、詳細を確認。当初の訴えからズレや矛盾があり確認が出来ない状態。何がなくなっているのか、再度確認をお願いします。翌日「洗濯物全部ありました。申し訳ない。」と連絡があった。物忘れがあり、今後同様のトラブルが予想されるため、コインランドリーの行き帰りの際は利用者様と一緒に衣類の確認を行うようにする。</p>	<p>解決 対応中</p>
4	<p>1月6日、Y様より「ヘルパーが来ないけど、どうなっているのか？」と事務所に連絡があった。</p>	<p>手配表を確認すると、年末にY様からの希望により新年は1月13日から活動に入る事になっていた。Y様に説明するが「そんなことは言っていない！ヘルパーさんに来てもらわないと困る！」とのこと。急遽、ヘルパーを手配し通常の間よりも30分遅れの開始となったが、活動に入った事で納得していただいた。今後、特に物忘れが顕著な利用者様から活動中止などの申し出があった場合は、利用者様と一緒に再度確認を行い、自宅のカレンダーに記入したりメモを残すなど変更内容がわかるようにする。</p>	<p>解決 対応中</p>