

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	みなと在宅介護支援センター
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	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	2
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	0
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	2
C 不服申立	0

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなと在宅介護支援センター

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>介護保険証を預けたが、いっこうに返ってこない。どうなっているのか、ケアマネに問い合わせると「忘れていました。」との返事。保険証は大切な貴重品であり、忘れていたと、簡単に話す対応、仕事の姿勢が許せない。</p>	<p>配慮が足りなかったことを何度もお詫びし、今後は利用者様の立場に立って対応していくこととお話するが、M様の怒りは収まらなかった。ヘルプセンターも利用されているので、サ責が仲介に入りM様の不満を傾聴し落ち着いていただく。その後「言いたいことは言ったから、今後、態度を改め反省するように。」とのことで引き続きケアマネを続けることを了承してくださった。</p>	<p>解決 対応中</p>
2	<p>肺炎のため緊急入院になったN様からの苦情。「急な入院になったためタオルやパジャマの購入をケアマネに頼んだが、バスタオルが高級過ぎる。どんなものを選べば良いか、なぜいつも来ているヘルパーに聞かないのか。それからベッドを入れた際、掃除を満足にしてくれなかった。褥瘡マットレスを勝手に決めた。訪問すると言った日に来なかった。ケアマネ自身の体調が悪いので外出同行を延期されている。ケアマネの体調は自分には関係ない。ケアマネを交代して欲しい。」とヘルプセンターに電話があった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入院時の買い物について、色や価格等指示通りの品を買ったつもりだったこと。 ・ベッドや褥瘡マットレスについては緊急性があり、本人様の十分な同意が得られていなかったこと。 ・訪問の約束について「また来ます」と声かけが曖昧だったこと。 ・外出について、本来ケアマネの業務範囲外であり、通常は有償ヘルパーで対応するところをボランティアで外出同行している説明が不足だったこと。 <p>以上のことを丁寧に説明し謝罪する。 結果、ケアマネを交代することで了承される。</p>	<p>解決 対応中</p>