

# 平成26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	平成26年4月～27年3月

## 1. 苦情受付状況

件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
苦情受付件数	0	0	2	2	4
うち第三者委員への申立件数	0	0	0	0	0

## 2. 苦情受付者

件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 苦情受付担当者	0	0	2	2	4
B 施設長	0	0	0	0	0
C 第三者委員	0	0	0	0	0

## 3. 苦情申出人

件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 利用者本人	0	0	1	2	3
B 利用者の家族	0	0	0	0	0
C 匿名	0	0	0	0	0
D その他	0	0	1	0	1

## 4. 苦情内容

件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A サービス内容に関する事項	0	0	1	2	3
B 管理者・職員の対応に関する事項	0	0	0	0	0
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0	0	0	0	0
D 財産管理等に関する事項	0	0	0	0	0
E 制度・仕組みに関する事項	0	0	0	0	0
F 建物・設備に関する事項	0	0	0	0	0
G その他	0	0	1	0	1

## 5. 解決状況

件数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 当事者了解					
公開（掲示・その他）	0	0	0	0	0
B 非公開	0	0	2	2	4
C 不服申立	0	0	0	0	0

# 平成26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	平成26年4月～27年3月

## 1. 苦情受付状況 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
苦情受付件数	3	2	1	5	11
うち第三者委員への申立件数	0	0	0	0	0

## 2. 苦情受付者 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 苦情受付担当者	3	2	1	5	11
B 施設長	0	0	0	0	0
C 第三者委員	0	0	0	0	0

## 3. 苦情申出人 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 利用者本人	2	2	0	4	8
B 利用者の家族	1	0	1	1	3
C 匿名	0	0	0	0	0
D その他	0	0	0	0	0

## 4. 苦情内容 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A サービス内容に関する事項	3	2	1	1	7
B 管理者・職員の対応に関する事項	0	0	0	4	4
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0	0	0	0	0
D 財産管理等に関する事項	0	0	0	0	0
E 制度・仕組みに関する事項	0	0	0	0	0
F 建物・設備に関する事項	0	0	0	0	0
G その他	0	0	0	0	0

## 5. 解決状況 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 当事者了解 公開（掲示・その他）	0	0	0	0	0
B 当事者了解 非公開	3	2	1	5	11
C 不服申立	0	0	0	0	0

# 平成26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	みなとデイサービスセンター
苦情受付期間	平成26年4月～27年3月

## 1. 苦情受付状況 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
苦情受付件数	1	1	1	1	4
うち第三者委員への申立件数	0	0	0	0	0

## 2. 苦情受付者 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 苦情受付担当者	1	1	1	1	4
B 施設長	0	0	0	0	0
C 第三者委員	0	0	0	0	0

## 3. 苦情申出人 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 利用者本人	0	1	0	0	1
B 利用者の家族	1	0	1	1	3
C 匿名	0	0	0	0	0
D その他	0	0	0	0	0

## 4. 苦情内容 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A サービス内容に関する事項	1	0	1	1	3
B 管理者・職員の対応に関する事項	0	0	0	0	0
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0	0	0	0	0
D 財産管理等に関する事項	0	0	0	0	0
E 制度・仕組みに関する事項	0	0	0	0	0
F 建物・設備に関する事項	0	1	0	0	1
G その他	0	0	0	0	0

## 5. 解決状況 件 数

項目	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	計
A 当事者了解					
公開（掲示・その他）	0	0	0	0	0
B 非公開	1	1	1	1	4
C 不服申立	0	0	0	0	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

平成26年4月～平成27年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	最近、利用者のW氏が昼夜を問わず団地の廊下を徘徊し、その後、隣宅を自宅と間違えて、ドアをドンドンたたくことが有り困っている。何か目的になる「ぬいぐるみ等」をドアノブに付けてもらえないかと、隣宅の住人より訴えがある。	利用者W氏自宅のドアノブに「猫の顔の形のがま口」を掛け、又名前を大きく書いた用紙を貼ることを伝える。 近日中に施設への入所が予定されていることも説明、これからも何かあれば当事業まで連絡を頂けるよう話、ご了解を頂いた。	解決 対応中
2	当居宅介護所利用のT氏より「10時にヘルパーさんが来てくれる予定になっているが来てくれない。電話したら留守電になっている」と連絡がある。Mケアステーションに電話するが留守電にてメッセージを入れる。11時Mケアステーション担当者より「ヘルパー派遣を忘れており、16時30分より活動することで納得して頂いた。」との連絡がある。15時利用者T氏より「Mケアステーションの責任者からの謝罪の電話がない、担当者だけでなく、責任者が謝罪してくるのが筋ではないかとのお話があった。	Mケアステーションの責任者に連絡し、直接、利用者T氏氏に謝罪してもらう。 Mケアステーションでは、ヘルパー活動中は事務所の電話が留守電になることが多く、緊急時に連絡がつきにくいので、携帯の電話番号を確認。派遣ミスについては今後不手際のないよう注意しますとのこと。	解決 対応中
3	みなとホームヘルプセンターから来ているヘルパーは風呂場のタイルは洗ってくれているが、拭き掃除をしていていないようで、掃除の仕方が雑である。もし可能ならヘルパーを交換してくれないかと言われる。	みなとホームヘルプセンターのサービス提供責任者と共に本人宅を訪問。 まず、ご本人様宅は部屋数が多く、現状の週1時間では全部屋は掃除しきれないことを改めて説明させて頂く。その上で週2回に増やすこと、追加する1回は別のヘルパー対応で、ヘルパー2人体制で活動に入ることを提案し、ご了承頂いた。	解決 対応中
4	訪問看護を利用されている利用者様より、先週から2度来てくれた新しい訪問看護師が「どうにも雑で、これまでしてもらっていたこともしてくれない」との苦情を受ける。	訪問看護所の所長に連絡を入れる。当訪問看護所は担当制ではなくシフト制なので同じ看護師が行くことはないと言われ、次回自分が訪問した際に詳しく話を聞くとのこと。 後日、訪問時にご本人にその後の経過を尋ねると、所長よりもう一度その新しい看護師と一緒に訪問し、きちんと指導すると言われたので（また来てもらっても）かまわないとおっしゃられたとのこと。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとホームヘルプセンター

平成26年4月～平成27年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ヘルパーが活動訪問した際、玄関・庭側共に施錠されており、ヘルプセンターで預かっている鍵を取りに来て、玄関を開けるがチェーンが掛かっており中に入ることが出来なかった。事務所より電話を入れるが受話器が外れており不通の状態。再三声をかけるが耳が遠いため聞こえていない様子である。長女様に電話を入れ、上記の状況を伝える。夫と共に駆けつけてくれ、チェーンを切って入室出来る。「連絡が遅い、出入りしやすいように、鍵はかけていないのに、ヘルパーは何で鍵を掛けるのか」と激怒される。	ヘルパーに施錠の件を確認。庭側、玄関共に鍵は掛けていないとのこと。利用者様が夜間一人で不安なため、鍵を掛けたようである。家族さんに連絡が遅くなった事を謝罪すると「カッとなって、怒鳴ってしまい申し訳なかった。母は認知症があるので何をするか判らない、ヘルパーがしたと決めつけて申し訳ないと」と言われる。鍵は預けているので、ヘルパーは毎回、事務所に鍵を取りに行って玄関を開けて欲しいとの申し出がある。ヘルパーへの負担が大きいため、自宅ポストにダイヤル式の鍵を取り付け、中に自宅鍵を置くことで了承される。仕事で親の援助が困難と言われていたので、手間を取らしてはいけないと判断した為、連絡が遅くなってしまった。今後は何かあれば早急に連絡を行うようにする。	<p style="text-align: center;">解決</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>
2	料理する前にポータブルトイレを掃除しているヘルパーがいる。調理する時、きちんと手洗いしていない、手袋をして掃除しているヘルパーもいるが、ポータブルトイレを掃除するのは調理が終わってからにしてほしいとの苦情を受ける。	苦情に対し改善を約束し謝罪する。家事の流れとして、トイレ掃除後の調理は少なからず抵抗あり、改善すること、またヘルパーには常に液体石鹸を携帯し手洗いを徹底するよう再度指導を行った。	<p style="text-align: center;">解決</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>
3	Kヘルパーの支援が、おおざっぱで自分は気にいらぬ。本人には悪いと思い直接言えない。イライラして昨日は眠れなかった。ヘルパーを変えて欲しいと言われる。	透析から帰宅後の上着、ズボンのかけ方が雑である。いつも気になっていた。お造りも皿に載せてくれるのはよいが、わさびが底になっており、ないのかと我慢して食べていたら底から出てきた。もっときっちりして欲しい。その他、自分は食欲がない時が多く、見た目で食欲が出るのに、惣菜等お皿に盛ってなくそのままの時があった。気遣いをして欲しい等言われました。ヘルパーに確認すると、そのような時もあったとの故、どのような状況下であっても、活動が雑にならないよう注意する。 利用者様の強い要望があり、ヘルパーを変更することで納得して頂きました。	<p style="text-align: center;">解決</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>
4	利用者のT氏より電話がある。ヘルパーさんが片付けてくれるのは嬉しいけれど、置いた所を伝えてくれないので、後で探すこととなり困っている。出来たらヘルパーを変えて欲しいとの訴えがある。	当該ヘルパー以外のヘルパーさんは確認しながら活動をしてくれるが、Sヘルパーさんは少し自分本位で活動することがあるとのこと。Sヘルパーに確認すると、バンドエイドの空箱があったので処分した事はある。他はシーツや枕カバーが汚れていたのに声掛けしたことに対して、うるさく思われたのでは…との事でした。勝手に処分することに対して注意し、利用者さんには謝罪し、ヘルパーを交代することで了承して頂いた。	<p style="text-align: center;">解決</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとホームヘルプセンター

平成26年4月～平成27年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
6	<p>ヘルパーが活動に入ったところ、利用者のMさんが咳をされており検温したところ、36.8度あった。念のためヘルパー記録簿とは別に、「検温36.8度、時々咳も見られました」と同居の長男様にメモを残したところ、翌朝、遠方の長女様より「母親は高齢で直ぐに肺炎になるのに、なぜメモではなく私に電話してくれなかったのか、弟が帰宅してからでは遅い。早い段階に電話をくれていれば、自分が母親を病院に連れて行くことも出来たのに、今日も仕事で忙しいがとりあえずキャンセルして病院に連れて行く」との苦情の電話があった。</p>	<p>当該ヘルパーに電話で確認すると、咳は見られたものの、平熱であり直ぐに受診の必要性があるとは判断しなかったためメモを残したとのこと。 長女様の意向を確認したところ、以前より肺炎を心配されておられたので、今後少しの咳などでも念のため、長女様もしくは同居の次男様に直ちに電話連絡をすることで了承して頂いた。 担当の各ヘルパーには、いつもと状態の違いがあれば直ぐに事務所に報告を入れるよう通達し、事務所もヘルパーより連絡あれば家族に早急に連絡することを徹底していく。</p>	<p>解決 対応中</p>
7	<p>ヘルパー活動時に毛染め（シエロ）黄色箱を頼んだが買って来たのは赤箱だった。交換を頼んだが次の仕事があるようで、よい返事がなかったのもそのまま使おうと思った。翌日、使用すると神経に影響があったのか動けなくなりずっと体調不良が続いている。もう少しヘルパーが気を利かして、違う物しかなかったら購入しないとか、電話で確認する等の指導をして欲しい。</p>	<p>当該ヘルパーに確認すると、毛染め（シエロ）の赤箱を頼まれた。いつもは黄色箱で、おかしいと思ったが確認せず購入した。黄色箱と違うとの指摘を受けたので、「交換してきましようか？今日使いますか？明日でもいいですか？」と言ったためか「もう使用するからいいわ。」と双方の言い分に違いがある。 ヘルパーには、買い物代行時には、念を押すぐらいに利用者を確認して物品購入するよう注意する。利用者さんへは訪問にて謝罪する。当該ヘルパーへの不信感がありヘルパーの交代、又、購入品は紙に記入して頂くことで了承して頂いた。</p>	<p>解決 対応中</p>
8	<p>今日のヘルパー、「風邪をひいて体調が悪いのに事務所は働かせるとは如何なものか、もし、うつって自分が肺炎にでもなったらそっちの責任になるよ。」との電話がある。</p>	<p>当該ヘルパーに確認する。声がれはあったが、熱もなくマスク使用して活動していたが調理時に急にむせて咳き込んだとのこと。利用者A様に謝罪し訪問する。「まあ、難しい問題だけどね。」と話される。A様は感染症については神経質で毎日のように通院されている方であり、今後は体調不良のヘルパーは活動させないことで了承される。当該ヘルパーには、自己の健康管理に配慮し、体調不安定時は必ず事務所に連絡するよう、又、自分の健康状態を利用者に話すのは不安を与えるので充分注意する旨指導した。</p>	<p>解決 対応中</p>

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとホームヘルプセンター

平成26年4月～平成27年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
9	<p>デイサービスのスタッフが自宅まで迎えに行き、「ヘルパーさんが来てたんですね」と声を掛けると「ヘルパーの携帯に電話がかかり誰かと話をしてた。」会話の内容が「何もくれないから何もせえへんねん」と言っていたと言われ「うちは何もあげないから何もせず、お茶を飲んで帰っているだけ。デイの用意も自分と息子がしている」と不満を言われていたとの連絡を受ける。</p>	<p>電話の件はサービス提供責任者が当該ヘルパーに臨時の活動を早急に伝達する必要があり、活動中ではあったがヘルパーの携帯に掛けたとのこと。利用者1様が言われた会話はしておらず聞き間違いと思われる。担当ケアマネジャーより確認してもらおうと、「来てくれて嬉しい。息子とはあんまり話をしないから、話を聞いてくれて嬉しい」と、今まで通りデイサービスの送り出しでヘルパーを希望されていたとのこと。ヘルパー利用でリハビリパンツの交換、衣類の交換をすることにより、尿臭が改善されておりヘルパー利用の継続を要すると思われる。食事、掃除等は同居の息子様が行っており、ご自身でできることまでヘルパーが手を出すことはせず今後は服薬確認、着替えの声掛け援助、デイ送迎車までの送りだしで対応することを了承して頂いた。</p>	<p>解決 対応中</p>
10	<p>「毎週火曜日に来てくれるヘルパーが勝手なことをする。流しの中に置いていた箸を洗って自分が思う所に置いてくれない。脱いで置いていた半纏（はんてん）をたたんでくれているが着やすいように置いているのにたたまれると迷惑である。金曜日に来ているヘルパーに火曜日も来てもらいたい。」と不満、要望を言われる。</p>	<p>ヘルパーに確認したところ、箸は洗ったことがなく身に覚えはないが、ハンテン等衣類は脱いで散らかっているのをたたんでいたとのこと。室内は物が多く散乱している状況であるが、ご本人様のこだわりが強く片付けられるのを嫌う方である。ヘルパー交代に至る程の理由は無いため、今後、「置いている物は触らない、物を動かした場合は必ず元の通りに置く。」をヘルパーに徹底させるので今まで通りのヘルパーでお願いしたいと伝え、了承して頂いた。今後もこまめに訪問し不満、苦情に至らないよう対応していく。</p>	<p>解決 対応中</p>
11	<p>利用者の旦那様が、ヘルパーが奥様をトイレ介助しているところをのぞいたら、軽く2回ほど奥様の尻を叩いた。ヘルパーと目が合ったら「にやっと」笑い返してきた。親しみから行った行為かもしれないが、奥様は何も言わないので自分が見てないところで何をされているのか不安になり、ヘルパーに対して不信感がある。この事が気まずいため、ヘルパーは翌週の活動を休んだのではないと言われる。</p>	<p>サービス提供責任者がご自宅訪問したところ、左記の訴えが有り謝罪する。ヘルパーの交代に対しては迷っていたため、3日後、再度訪問し旦那様のご意向を確認する。ヘルパーに事実確認をしたところ、この日はなかなか便が出ず臀部をさすったりはしたが、臀部を叩いた覚えは無いとのことであった。旦那様の思い込みもあると思われるがヘルパーへの不信感は続いているので、ヘルパー交代することで納得して頂いた。</p>	<p>解決 対応中</p>

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとデイサービスセンター

平成26年4月～平成27年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>帰りは家の玄関に入るまで送ってくれることになっているが、「今日は住宅の下までしか送ってもらってない。」と母から聞いた。職員が母に「娘さん、もう帰ってるかな?」と聞いてくるって言うし、私が帰宅してる、してないは関係ない。ちゃんと家まで送ってもらってないけど、どうなってるんですかと電話があった。</p>	<p>送迎を行った職員に確認すると、玄関の鍵を本人が開け中に入るのを確認し、挨拶をして帰ってきた。家族の人が居る居ないは関係なく、いつも玄関に入るまで送っているとのこと。 上記の旨説明するがなかなかご理解いただけなかった。そう思い込んでしまわれているようであり、その後も時間を掛け繰り返し説明をおこない、納得して頂いた。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
2	<p>「今の座席では、1日を過ごすには暑い」との事。実際、申立人数名の方々の席の上にはエアコンダクトがなく、少し離れたところにあった。座席メンバーを替えず、ダクトの下への移動を話すも、ここからは動きたくないと言われる。今の座席で、何とか涼しく夏を過ごしたいとの訴えがあった。</p>	<p>サーキュレーターを購入し、涼しい風をフロアに対流させるようにしたところ、申立人数名の利用者さんは断然涼しくなったと、喜ばれた。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
3	<p>入浴時、スタッフが利用者様I様の眉毛を整えたところ、翌日娘様からの連絡帳に「眉毛は、長寿の証で切らずにそのままにしてあった」との記載がある。</p>	<p>娘様への連絡帳には、「悪気なく、整容面での援助としてさせて頂いた旨」の説明及び謝罪文を記載。送迎時にも娘様へ直接ご説明し、謝罪を行いました承して頂いた。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
4	<p>利用者ご家族様よりTELあり。デイより帰宅後、利用者様のご使用の人工肛門（ストマ）に大量の便が出ていたとのこと。デイにてきちんと確認してくれていますか?とのこと。入浴後に交換している旨説明するが、理解して頂けなかった。</p>	<p>ご本人様・ご家族様・ケアマネ・看護師・スタッフとカンファレンスを実施。デイ帰宅前にストマを再確認すること、送迎時（車中）での排便についてはやむをえないため、ご家族様に対応して頂く等ルールを決めた。話し合いの場を持つことで、ご理解頂く事ができたと思われる。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>