

別紙1

平成28年度 苦情解決状況報告書

法人名	社旗福祉法人 みなと寮
施設名	築港ホームヘルプセンター
苦情受付期間	平成28年4月～平成29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	2	0	0	3
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	2	0	0	3
B 施設長	0	0	0	0	0
C 第三者委員	0	0	0	0	0

3. 苦情申出者 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	2	0	0	2
B 利用者の家族	1	0	0	0	1
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	2	0	0	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	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	0	0	0	0	0
公開(掲示・その他)					
B 不服申立	1	2	0	0	3
C 不服申立	0	0	0	0	0

【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 築港ホームヘルプセンター		平成28年4～6月分	
	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	4/21、S様のご長男様より苦情あり。 ヘルパーのどなたかが、本人に足が治る病院がある、中山寺に参拝すれば治る、などと安易な発言をしている。本人その気になってしまっており、困っている。誰が中山寺まで連れていくと思っているのか。それは我々家族だ。勝手なことを言わないで欲しい。	当該ヘルパーに確認した処、そういう話をしたと確認が取れた。当該ヘルパーに注意するとともに、ご家族には今後このようなことのないよう周知徹底することをお約束し謝罪申し上げます。気をつけていただきたいとのことであった。	解決 対応中
2	5/11、K様のご長女様より苦情あり。 GW中、いつものヘルパーが休むと聞いていたが、代わりのヘルパー派遣について連絡なく、母は一日中待っていたが当日ヘルパー派遣がなかった。 そういうシステムの事業所なのだろうか。母は少し認知症があるので、言葉を鵜呑みにせず、娘の私に確認するなど、きちんと対応して欲しい。	GWのサービス利用について、サービス提供責任者が判断して対応しており、ケアマネージャーに報告していなかったことがわかった。ご長女様への謝罪はケアマネージャーから行い、以後このようなことのないよう謝罪しお許しいただく。今後はサービス利用について必ずケアマネージャーに報告することを徹底していくこととなった。	解決 対応中
3			解決 対応中
4			解決 対応中

【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 築港ホームヘルプセンター		平成28年7月～9月分	
	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	平成28年8月4日本人様より、本日10時にヘルパーが訪問して、買い物代行等の後T歯科に通院の予定なのにまだヘルパーが来ない。どうなっているのかとの怒りの電話ある。ご本人の担当ヘルパーに対しての不信感は強く、責任者を出せと怒りが爆発していた。	すぐに担当ヘルパーに自宅に行くように話し訪問してもらう。サービス提供責任者も謝罪のため本人宅に出向く。サービス提供責任者が訪問した時はすでに留守だったので、T歯科に行くとご本人とヘルパーが待合に座っていた。予約時間が11:00であったので、すぐに行き何とか間に合ったようでした。ご本人に謝罪し何とか気持ちを落ち着けてもらいました。時間に遅れたヘルパーには嚴重注意し、その後は遅れることなく活動しており、ご本人も納得され特に苦情には至っていない。	解決 対応中
2	平成28年9月17日に本人様より「今日は12時にヘルパーが来ることになっているのにまだ来ない」とのお怒りの電話がある。 サービス担当責任者が不在であった為、電話を受けたKケアマネージャーがヘルパーの派遣表で確認したところ、12時15分からのサービス提供となっていたため、その旨をお伝えしたところ、提供時間の変更は聞いていないとのことであった。	サービスの提供については電話の直ぐ後、12時15分に担当ヘルパーが自宅を訪問しサービス提供をおこなう。 Kケアマネージャーより連絡を受けたサービス担当責任者Tが確認したところ、事業所都合（担当ヘルパーの他の利用者宅での活動の遅れ）で遅れが出ていたが、本人様に対してサービス提供時間の変更と了解をへていなかった。 サービス担当責任者のTよりサービス提供時間の変更について理由を説明するとともに、了解を得ていなかったことについて謝罪し、今後は事前に必ず電話を入れ、本人様より了解を得るようにする旨を伝え本人様より了解を頂く。	解決 対応中
3			解決 対応中
4			解決 対応中

(別紙2)



(別紙2)