

(別紙1)

## 平成28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28年4月～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	1	2	6
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	1	2	6
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	1	2
B 利用者の家族	1	2	0	1	4
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	0	2	3
B 管理者・職員の対応に関する事項	0	2	0	0	2
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0	0	1	0	1
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)	1	2	1	2	6
非公開	0	0	0	0	0
C 不服申立	0	0	0	0	0

(別紙1)

## 平成28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28年4月～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	0	0	0	2	2
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	0	2	2
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	0	0	0
B 利用者の家族	0	0	0	2	2
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	0	0	0	2	2
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 公開(掲示・その他)	0	0	0	2	2
B 当事者了解 非公開	0	0	0	0	0
C 不服申立	0	0	0	0	0

(別紙1)

## 平成28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28年4月～29年3月

### 1. 苦情受付状況

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

### 2. 苦情受付者

項目	件数				計
	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	
A 苦情受付担当者	1	3	4	2	10
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

項目	件数				計
	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	
A 利用者本人	0	0	1	2	3
B 利用者の家族	1	1	3	0	5
C 匿名	0	0	0	0	0
D その他	0	2	0	0	2

### 4. 苦情内容

項目	件数				計
	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	
A サービス内容に関する事項	1	2	0	2	5
B 管理者・職員の対応に関する事項	0	1	4	0	5
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

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

(別紙2)

【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28年4月～平成29年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	デイ終了後、ご利用者S様をご自宅までお送りした際、送迎車に乗る前にトイレに行かれたが、ご本人の手の指に便がついたままであったとの連絡がご家族様よりあった。	ご利用者S様は、帰り際には特に頻回にトイレに行かれる。毎回は手を洗っておられないご様子で、トイレットペーパーも便器の外へ捨てられている事も多い。ご利用者S様が帰る際のトイレの後、必ず手の指等をチェックしていたが、今回それを見落としていた。ご家族様には確認不足であった旨お詫びし、今後トイレ後のチェックを必ず実施する旨お伝えし、ご了承を得た。	解決 対応中
2	午後よりデイ利用されるT様のご家族様より、お迎えの時間になってもまだ来ていないとのご連絡があった。午後からの送迎メンバーのうち、T様をお迎えに行くのを忘れ、事業所に戻ってしまったため。	スタッフが直ちにお迎えに行き、遅れたことを謝罪する。今後このような事がないよう、送迎メンバー（2名）で相互チェックを行うこととお伝えし、ご了承を得た。	解決 対応中
3	敬老祝賀式の日のお送迎時間表を連絡袋に入れたところ、間違っって他者の時間表が入っていました、との連絡をご家族様より頂戴する。	ご家族・ご本人様に謝罪を行い、正しい送迎時間表をお渡しする。今後、このような間違いがないよう、連絡袋へのご案内は、複数の職員でチェックし、間違いのないように行うこととお約束し、ご了承を得た。	解決 対応中

(別紙2)

【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28年4月～平成29年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
4	ご利用者K様より、特殊浴槽のお湯の温度がぬるいとのことのお話があった。	浴槽にお湯をはる際は、41℃に設定し、お湯加減をチェックしているが、冬場となりもう少しお湯の温度を高めにして欲しいと思われたようであった。以後、K様の入浴時は、お湯の温度を1～1.5℃高めに設定し、ご本人に湯温を確認してもらいながら入浴して頂くことで、ご了承を得た。	解決 対応中
5	ご利用者T様とS様より、「昼食のチャーハンが冷たくて固い。スーパーで買う方がまし」との苦情がある。	献立がチャーハンの時は、厨房にてお皿に盛り付け、デイに運ばれてきていた。管理栄養士と相談の結果、普通のご飯の時と同じようにデイで盛り付けて提供すると、少しでも温かいものが提供できると思われるので、今後はデイにて盛り付けることになった。その旨ご利用者様にお伝えし、ご了承を得た。	解決 対応中
6	ご利用者H様のご家族様より、「先日のデイ利用後の夜、寝衣に着替えるため服を脱がしたら、胸にフランドルテープ（貼り薬）が2枚貼られていた。H様は入浴後にフランドルテープを新しいものに貼り替えることになっているが、服を着られた後に新しいテープを貼り忘れていたことに気づき、スタッフが襟元から手を入れて貼ったため、古いテープが貼られたままであることに気づかなかった。	テープが2枚貼られていた経緯についてH様ご家族様にご説明し、謝罪する。対応策として、今後は、古いテープのはがし忘れ、新しいテープの貼り忘れのないよう、入浴担当者と着脱係とがお互いに確認し、目視確認及び声掛けを行いチェックすることで、間違いが起こらないよう注意することをご説明し、ご家族様にご了承を得た。	解決 対応中

## 【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28年4月～平成29年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ご利用者M様のご家族（夫）より連絡があり、一昨日訪問介護サービス利用の日であったが、ヘルパーの訪問がなかった。予定していた訪問介護サービスが提供されず、ヘルパーの事業所に連絡してもつながらず、どうなっているのかとの苦情があった。	担当者より、サービス提供の訪問介護事業所へ確認のため連絡を取る。前々週・前週と2回続けてサービスが休止となっていたため、サービス再開の連絡が担当ヘルパーに伝わっていなかったことが確認された。訪問介護事業所より電話連絡にて、ご家族様には謝罪しているとのこと。サービス提供者側のミスであるが、担当ケアマネもご自宅へ訪問し謝罪する。今後サービスの漏れや連絡ミスがないよう十分中止する旨を伝え、ご了承を得た。	解決 対応中
2	ご利用者F様のご家族様より南部地域包括支援センターへ当事業所への苦情があった。ご家族様の外泊予定の日にショートステイを担当ケアマネに依頼していたのに、利用ができないのはどうなっているのか、という内容。	以前にご家族様より外泊予定があるとご相談があったとき、本人とご家族様に対し、担当ケアマネよりショート利用について説明をしたところ、ご本人様より利用の同意が得られなかったため、ご自宅にて通所介護及び訪問介護・ケアマネの訪問（安否確認）にて対応することで、ご本人様およびお家族様から同意を得ていたという経過がある。しかし、ご家族様はそれにご納得されていなかったようで、包括支援センターへ苦情を告げられたようである。 担当ケアマネがご自宅に訪問し、再度ショートステイの利用について再度説明を行う。今からでも緊急で対応して頂ける施設もあり、利用は可能であるが、ご本人への説得と同意が頂きたい旨をお伝えする。また、ショートステイの資料などもお渡しし、検討して頂くようお願いし、ご了承を得た。	解決 対応中
3			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28年4月～平成29年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ヘルパーがご利用者M様の朝の活動に入った際、M様の朝食を用意しようとしたが、いつも食べるチーズが冷蔵庫の中の引出に見当たらなかったため、ご家族様の食材を入れている冷蔵庫の引出からチーズを出して食べてもらった。この件をご家族様にお伝えすると、「準備していなかった私も悪いが、母のチーズは冷蔵庫にあった。物が上に載っていただけで、それをどけたらあったのに。今後は気をつけて欲しいし、冷蔵庫の上段は開けないでほしい」との苦情を受けた。	ご家族様に謝罪し、担当ヘルパーにはじゅうぶん気をつけるよう周知徹底する旨をお伝えし謝罪し、ご家族様には了承を得た。	解決 対応中
2	ご利用者様宅にヘルパーが活動に入っている際、ベランダ側の網戸がかなり汚れていたため、バケツに水を半分程度入れて網戸に水をかけた。その後すぐ下の階の住人の方が尋ねてこられ、「ベランダから水がもれている。前にも水が漏れてきて困っている。今後は絶対に水を流さないでほしい」との苦情を言われる。ヘルパーはすぐに謝罪を行った。	利用者ご本人様は耳が聞こえにくく、会話も困難であるため、近隣にお住まいのご家族（義理の妹）に左記内容の事があった旨お伝えし、謝罪する。以前より階下の住人の方はよくクレームを言うので気にしなくて良い、とご家族様よりお話がある。ベランダの防水が劣化しており、水が漏れやすいようである。ご家族様からは、事業所から階下の住人への謝罪は不要で、「今後何か言われたときは連絡下さい。こちらより謝罪に行きます」とのことであった。事業所から担当ヘルパーに、ベランダには水を流さないよう周知徹底を行った。	解決 対応中
3	ご利用者様の日曜日のヘルパー活動の際、ご自宅の鍵は朝・夕ともに担当ケアマネジャー（他事業所）が開けることになっているが、この日の夕方に担当ケアマネが自宅訪問した際に鍵がかかっていたのは何故か？との問合せが担当ケアマネよりあった。	上記の連絡を受け、事業所から担当ヘルパーに確認したところ、「夕方に訪問したところ、玄関に鍵がかかっていた。利用者様ご本人にお声を掛け、中から鍵を開けてもらった。帰る際にも利用者様ご本人が鍵をしめてくれた」とのこと。今回、昼間に利用者ご本人がご自宅の鍵を掛けたことは予想外であった。日中、担当ケアマネは鍵の対応は困難であり、今後も同様のことが起こりえるため、ご利用者様・担当ケアマネ了承のもと、I氏宅のスペアキーをお預かりする形になった。	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28年4月～平成29年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
4	毎週火曜日に来ているヘルパーは、部屋の隅まで掃除を行わず仕事が雑である。できれば以前に来ていたヘルパーか、別様日に来ているヘルパーと交替してほしいと母（ご利用者様ご本人）が言っている」とご家族様（長女）より連絡があった。	ご指名のヘルパーは現在、他の利用者のサービスに従事しており、空かない事をお伝えする。ご指摘のあった掃除の仕方についてはヘルパーに指導を行うので、もうしばらく様子を見て頂けるようお願いし、改善しなければ交替を検討する旨ご提案し、ご了承を得た。担当ヘルパーには、ご指摘のあった掃除の仕方について指導を行った。	解決 対応中
5	ご利用者T様の夫より、11月7日に初めて来たヘルパーが「じっとしているのは嫌だから」と掃除をしたり、記録簿を書いたら机の上に置いておくように言ったのに引出しの中になおしたりした。ヘルパーが帰り際玄関先まで見送ると「帰り道が分からない」と言い出した。帰り道が分からないなど考えられず、妻を任せておけず不安なのでこのヘルパーには来させないで欲しいとの苦情があった。	ヘルパーに詳細を確認したところ、勝手に掃除はしていないし、記録簿の件は覚えていない。帰り際に玄関まで見送ってくれたが、「どっちから帰ろうかな」と独り言が口から出てしまったが、「帰り道が分からない」とは言っていないとのこと。サービス提供責任者が訪問し事情を伺うと同様の話があった。ヘルパーと話の食い違いはあるが、訂正しても夫は受け入れない状態であったため、不安な気持ちにさせたことについては謝罪し、現在対応可能なヘルパーがいないうちを伝えたと、決まるまでは中止で良いとご了承をいただいた。	解決 対応中
6	上記ご利用者様の夫より話があり、サービス提供責任者が前回説明した際のことについて、「妻（ご利用者T様）の手が分からないからヘルパーは必要ないだろうと言った、なぜ勝手に決めるのか」と言われる。対応できるヘルパーがいないので、見つかるまで中止で良いとお聞きした旨を説明するが、「録音もしていないから言った言わないの水掛け論になる」と言い、納得されない。	「T様にヘルパーは必要ない」等の発言はしていないと説明しても聞き入れられない状態であり、担当ケアマネジャーより説明してもらっても同様の状況であった。ご自身の思い込みを曲げられず、説明しても受け入れてもらえないため、担当サービス提供責任者を変更することでご了承を得た。当該曜日のヘルパー派遣については、該当者が見当たらず派遣が困難であるため、他事業所への依頼を今後検討することで了承された。	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28年4月～平成29年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
7	ご利用者N様より、ヘルパーの作ったおかずに不満があり、何度説明しても納得しない。昨日の買い物代行時の預かり金の事でもめているので、誰か来てほしいとヘルパーより連絡がある。	サービス提供責任者がN様宅に訪問し、N様とヘルパーとが興奮している状況でお互いの話を聞く。おかずの件に関しては量が足りないと思うがそれに関してはもう良いとN様。しかし、お弁当の買い物でヘルパーに渡したお金について、記録ではきちんと1,494円と記載され、事前確認、事後のおつりの確認をしているにも関わらず、「最初に1万円渡した」「5千円を最初に渡した」等、話が二転三転する。とりあえず今は興奮しておられる状況なのでしばらく時間をおき、担当ケアマネジャーを含め、もう一度話をしましょうということで了承される。後日、担当ケアマネ・サービス提供責任者を含め話し合いの場を持ち、お金の事は自信の勘違いであったと認め、謝罪された。	解決 対応中
8	ご利用者M様のご家族様より電話連絡がある。車椅子の下に洗剤の箱を置いていたが、これは実家に持ち帰る分であったのに、ヘルパーが勝手に開けて使っていた。以前にも言っていたのに勝手なことをされては困る」との内容。	サービス提供責任者よりヘルパーに確認したところ事実であったため、謝罪を行う。同じ物を弁償してほしいとお申し出があり、洗剤を購入してお渡しし、再度謝罪する。ヘルパーには注意指導を行うことで、ヘルパーに関してはご利用者M様が信頼されているヘルパーであり、交代の申し出はなく、今後気をつけてくれたらとのことで、ご了承される。	解決 対応中
9	ご利用者K様より電話にて苦情がある。「ヘルパーが変更になっているのに、連絡が来ていない」と、臨時で訪問したヘルパーに対し立腹される。	当日訪問予定のヘルパーがインフルエンザにて病欠し、午前のヘルパーが変更になる旨の連絡は前日に伝えていたが、午後のヘルパー変更に関しては連絡がもれていた。今後は十分気をつける旨直接訪問して謝罪し、ご了承を得た。	解決 対応中

(別紙2)

【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28年4月～平成29年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
10	ご利用者N様より電話にて苦情がある。「Hヘルパーが買い物の内容を記録にいちいち書いている。仕事はいいかげんである。ヘルパー交代を申し出ているが、人手不足というので我慢している。私は生活保護でもないのに、なぜ食べているもの内容まで細かく書かれるのか。自分がこんな風に書かれたらどう思うか」との内容。	左記の苦情を受け謝罪する。買い物など金銭の絡むサービスについては、ご利用者様との金銭トラブルを防ぐために記入している旨ご説明し、最初の時に説明が行き届いていなかった旨をお詫びする。サービス提供記録簿を役所へ提出されると思われていたようで、そのような事はないこととお話すると安心された。今後は、買い物内容を細かく記入しないことと、ヘルパー交代については早急に対応することをお伝えし、ご了承を得た。	解決 対応中