

(別紙1)

## 平成29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29年4月～30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	0	1	1	5
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	0	1	1	5
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	0	1	1	4
B 利用者の家族	0	0	0	0	0
C 匿名	0	0	0	0	0
D その他	1	0	0	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	2	0	0	1	3
B 管理者・職員の対応に関する事項	1	0	0	0	1
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)	0	0	0	0	0
B 当事者了解 非公開	3	0	1	1	5
C 不服申立	0	0	0	0	0

(別紙1)

## 平成29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29年4月～30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	1	0	1	1	3
B 利用者の家族	0	1	0	2	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	0	1	0	1	2
B 管理者・職員の対応に関する事項	1	0	1	0	2
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	1	1	1	1	4
C 不服申立	0	0	0	0	0

(別紙1)

## 平成29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29年4月～30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	4	5	5	15
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	4	5	5	15
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	1	3	5	3	12
B 利用者の家族	0	1	0	2	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	0	2	1	4	7
B 管理者・職員の対応に関する事項	1	2	4	1	8
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	1	4	5	5	15
C 不服申立	0	0	0	0	0

## 【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29年4月～6月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ご利用者N様を特浴にて入浴介助を行い、脱衣場にて服を着ていただいた際、着替えの衣類ではなく、入浴前に脱いだ衣類をそのまま着てしまった。障がいのため身体が硬直しておられるN様に再度身体を車いすから起こしたり、衣類の着脱の負担をお掛けすることになり、つらい思いをさせてしまった。	ご本人にお詫びし、お持ちになった着替えの衣類を来て頂いた。脱衣の介助をしたスタッフと、着脱担当者との（脱衣カゴの中の洋服の入替の有無など）意思疎通がうまくいっていなかったことが原因であった。ご利用者様に快適に過ごして頂くために、それぞれの役割担当者が十分に意思疎通を行い、協力していく旨ご説明し、ご了承を得た。	解決 対応中
2	ご利用者K様が入浴のため衣服を脱ぎ終わり、さあ浴室へという段階で、担当職員が湯船のお湯が減っているのに気づく。それを見たK様が激怒される。興奮されており、何を言われているのかははっきり聞き取れないほどであった。	入浴介助を担当した職員2名が何度もお詫びし、お湯を足し、数分待って頂いたあとにご入浴いただいた。お湯が減った原因は、ジャグジーのレバーの締め忘れであった。この日は朝の一般浴担当者が特浴の準備を行っていたが、あとで特浴の担当者と準備を交代したため、湯船の水栓とジャグジーのレバーとを2ヶ所締めるところを、1ヶ所を締め忘れてしまった。K様は入浴中もかなり機嫌の悪い状態が続いていたが、原因をご説明し、同じ事がないようお話しし、納得して頂いた。準備担当者の引継ぎの不備が原因であり、今後はお互いに声を出し合い確認をするなど、準備のミスのないよう、ご利用者様にご迷惑をお掛けしないよう心がけていく。	解決 対応中
3	ご利用者様をお送りする際の出来事。マイクロバスにてH様をお送りする際、やや幅の広い通りから住宅街の細い通りに入り、ご自宅までお送りした後、マイクロバスを舗装していない駐車場に入れ切り返しをしようとしたところ、停車中の乗用車の配置によりうまく切り返しができず、やむを得ずバックをしたところで近隣の方が停めておられた自転車に接触する。角地にお住まいの地域の方より注意を受ける。	地域の方は、これまで（当事業所だけでなく）何度も送迎バスが間違っって細い通りに入ってきたり、停めてあった自転車に接触されたりした事があり、そういった車が来たときには注意して見ておられるとの事であった。今回マイクロバスが切り返し乱暴に感じられ、お年寄りの送迎が大切なことは分かるが、近隣への配慮は必要と思うと話された、後ほど管理者と運転者が謝罪に赴き、今後は、今回のご指摘を受けて、生活道路のような狭い通りには送迎車を侵入しないことを職員間で申し送り、以後統一した駐車方法を行うことを話し合い、徹底することでご了承を得た。自転車に関しては、持ち主とともにサイクルショップに出向き、修理を行うことでご了承を得た。その後事業所内にて、各ご利用者の送迎方法と駐車方法の統一、及び送迎時の注意点を改めて徹底する会議を緊急にて実施し、各職員に通達した。	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29年7月～9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			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29年10月～12月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ご利用者M様より、「食事が口に合わない」とのお話がありました。	多くのご利用者様へお出しするお食事なので、個々人の嗜好にぴったりと合うものを常に提供することは困難ですが、調理担当者にお味に対するご意見があればお伝えすること、何か調味料が必要であればご用意させて頂くことで、もう少し様子を見て頂ければ、とお伝えしました。今回はそれでご納得いただけましたが、今後もご意見をお伺いしていきたいと思っております。	解決 対応中
2			解決 対応中
3			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30年1月～3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ご利用者様複数名よりご意見を頂戴する。手洗い等で手を拭くためのペーパータオルの紙質が硬く、手触りや良くないとのこと。	ご利用者様からのご意見に基づき、スタッフ間で話し合う。紙質がもう少し柔らかいペーパータオルがないか、業者に見本及び見積書を持ってきてもらうよう依頼する。柔らかめのペーパータオルに変更することをご利用者様にお伝えし、了承を得た。	解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなと在宅介護支援センター

平成29年4月～6月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>H様のご家族様より、電話にて担当ケアマネに対する苦情があった。内容は、①家族が旅行に行くため緊急ショートを使いたいと言っているのに受け入れ先を確保してくれない ②家族の旅行でショートステイを利用するのは法律でだめと言われた(というふうにご家族が解釈した) ③認知症対応デイを利用しているが、併設している施設のショートステイは利用させてくれなかった ④父親が体調不良で訪問看護を利用したが、看護師から体調が悪くなったのはご家族様が世話をしないことが原因ではないかと言われた ⑤ケアプランをきちんと見せてくれない 当の内容から、ケアマネジャーの交代を希望しているとのこと。</p>	<p>管理者が電話対応を行い、ご家族様が不快な思いをされたことに対し謝罪する。苦情の内容に関しては、ケアマネに確認のうえ、対応したいとお伝えする。事業所やケアマネの交代については、ご家族様のご意向で尊重させていただき旨お話しし、ご了承を得た。</p> <p>担当ケアマネに確認したところ、苦情の内容に関してはご家族様との間で誤解があるとのこと(①ショートステイに関してはご利用様の身体状況により受け入れ先の確保が難しく、ご家族が不在の場合はケアマネの訪問やヘルパー対応によりカバーしており、ご家族もご理解頂いておられたこと ②法律違反などとはお話ししておらず、ご家族様の誤解であると思われること ③認知症施設のショートステイに関しては、受入れ枠及びご本人の身体状況により、利用できないケースもあったがご説明はさせてもらい、ご了承を得ていたこと ④訪問介護サービスご利用中での出来事であり確認できず ⑤ケアプランに関しては定期的にご説明させていただいていること)とのことであった。</p> <p>担当ケアマネがご家族様宅へご訪問し、上記の件で誤解を招いたことを謝罪した。④の訪問看護サービス中の件は、訪問看護師より、旅行に行かれるのも良いが、お父様のお世話も出来る限り関わって欲しいと言われ、気分を害されたとのことがあった。</p> <p>ご家族様の事業所変更あるいはケアマネジャー変更のご意向を確認したところ、これを機会に変更したいとのことであったため、居宅介護支援事業所リストをお渡しし、ご家族様のご希望があれば変更に関するおアドバイスとお手伝いをさせて頂く旨お伝えし、ご了承を得た。</p> <p>(追記)その後、ご家族様からは変更についての問合せなく、そのまま何事もなかったように担当ケアマネジャーと接しておられる。特に担当変更に関する意向も話されていない。</p>	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29年7月～9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>担当利用者Mさんが短期入所施設の利用中、腕に内出血斑ができたとの報告が短期入所担当者よりあった。原因については調査中であるが、以前にも腕に内出血斑ができていたことがあり、施設に入所されている他利用者がMさんの腕をつねった（横の方をつねる行動があるとのこと）ことが原因であり、現在はその利用者とは距離を置く形で接することのないように対応しているとのこと、それが理由ではなさそうとのこと。</p> <p>今回調査した結果、Mさんご本人が利用中、歩行不安定な他の利用者の方の手を引いて歩かせようとしており、転倒の危険性があるため職員がそれを制止しようとして腕を持った際に出来た可能性が高いとのこと。</p> <p>ご家族様には状況をご説明したところ、同様のことがないようにしてほしいとお話があった。</p>	<p>短期入所担当者よりご家族様に説明がなされた。今後短期入所サービスを利用される場合は細心の注意を払って対応を行わせて頂く旨ご説明された。Mさんは、あざ等のできやすい皮膚状態であるため、何かのはずみで再度あざができる可能性もあるが、できるだけそのようなことのないよう心掛けることを説明し、ご了承いただいた。今後、継続して注意を払っていく。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>

(別紙2)

【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29年10月～12月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>ご利用者様及びご家族様より、担当ケアマネジャーがほとんど自宅に訪問してくれず、不信感を持っているとの連絡が直接事業所にありました。ケアマネジャーの交代を申し出られました。</p>	<p>事業所より謝罪を行い、担当ケアマネジャーには厳重に注意を行い、担当者を変更することで了承を得ました。変わった担当者はただちにご利用者様宅へ伺わせ、ご本人のご意向等を改めて伺うことで納得いただけたと思えます。</p> <p>担当ケアマネには、今回の申出者に限らず業務態度をあらため、「利用者訪問チェック表」に基づいてコンプライアンスに基づいた業務を行うよう指導しました。</p>	<p>解決 対応中</p>

(別紙2)

【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30年1月～3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ご利用者K様よりTELにて連絡があり、配食サービスの朝ご飯が来ないとのこと。	ケアマネジャーよりK様に説明する。これまでも何度かK様ご本人に伝えていたが、昼前の配達が遅くなると、朝ご飯の配達がないと不安になられ、連絡を下さる。今回その旨ご説明を行い、ご了承を得た。	解決 対応中
			解決 対応中
			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29年4月～6月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ご利用者M様より電話にて苦情がある。月曜日の買い物リストを日曜日にご本人かヘルパー他事業所から連絡を頂戴するルールとなっているが、日曜日の午後になっても連絡がないため、事務所より確認の電話を入れたところ、「明日はいつものヘルパーは休みで別のヘルパーが来ることになっている。買い物はヘルパーが来てから行くと思っていたので、明日何をかうかの確認はしていない。自分は足が悪いのに（食在庫を）見ろというのか。もうヘルパーは来なくて良い」と立腹され、電話を切られる。	翌日朝、担当サービス提供責任者より電話にて謝罪する。「前もって買い物してから行くと伝えてくれていれば、日曜日に来ていた他事業所のヘルパーに食材の在庫確認をしてもらえた」と言われる。日曜日にご本人様から連絡をくれると思い込んでいたことと、ヘルパー変更の連絡を入れた際に、事業所側の配慮が足りなかったことを謝罪し、ご了承を得た。	解決 対応中
2			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29年7月～9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ご利用者様本人より、「本日、16時30分からヘルパーが入る時間ですが遅れて入っている。遅れているのに17時30分には帰っている。ヘルパーに確認してください」との電話があった。	上記の対応を受けてヘルパーに確認したところ、「買い物をしてからなので、16時40分位に（利用者宅に）に入った」とのこと。この旨ご本人様にお伝えすると、「カメラで確認したら16時50分であった。10分の差がある。ふーん、16時40分に入ったと言っているんだ」と不信感をあらわにされる。「ヘルパーにはこの件は伝えず、事務所で対応してほしい」との申し出があった。ヘルパーには、時間遅く入っても、きちんと終了時間まで活動を行うよう厳しく注意した。 この旨、ご利用者様にご報告し、了承を得た。	解決 対応中
2	ご利用者様ご家族様より、「昨日、自宅に戻った時、台所の床に住宅洗剤がこぼれてシミになっている。ヘルパーのミスなので床の補修してほしい」との苦情があった。	左記の苦情を受け、訪問したヘルパーに確認したところ、昨日掃除機は掛けはしたが、拭き掃除はしていないとのこと。掃除機使用の際に椅子の下にあった洗剤を倒して気づかなかった可能性も考えられるため、ご家族様に謝罪し、シミになった箇所を補修させて頂く事を伝え、了承される。1回目の補修では不満が有り、2回目の補修を行い、ご納得頂いた。 ヘルパーには今後、ご利用者様宅で掃除機を使用する際など、物品の取り扱いに十分配慮して行うよう指導した。	解決 対応中
3	ご利用者様本人より、「デイサービスに持参する荷物にフェイスタオルを2枚入れて欲しいと言っていたのに、1枚しか入っていなかった。先週も1枚しか入っていないとデイ事業所より連絡があった。気をつけてほしい」との苦情があった。	左記の連絡を受け、謝罪する。週4回のデイへの送り出し準備で活動に入っていたヘルパーには手順書を渡し周知していたが、ミスで入れ忘れていたとのこと。再度ヘルパーに手順書の周知徹底を行い、ミス防止に努めることをお伝えし、ご了承いただいた。	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29年7月～9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
4	ご利用者様本人より、「ヘルパーが入った時に掃除機のコードを出し過ぎて、元に戻らなくなった。また、お金の振り込みを頼んで行ってもらったが、思い通りにしてくれなかった」との苦情があった。	左記の連絡を受け、謝罪する。コードが戻らなくなった点に関しては、そのままでも掃除機は使えるのでとご了承いただいた。振込みに関しては、ヘルパーには2ヶ月分の金額をちょうど支払いして欲しかったのに、解釈の齟齬があって思った通りにしてくれなかったとのこと。今後、振込はご本人に行って頂くようお願いし、ご了承を得た。 上記の件でヘルパーに対し信頼関係がうまく行かなくなったので、ヘルパー交代を行うこととご了承を得た。	解決  対応中

## 【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとホームヘルプセンター

平成29年10月～12月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ヘルパー研修会が予定されていたため、ヘルパーが時間を30分早めて訪問したところ、ご利用者様及びご家族様（長女）が「聞いていない」と立腹される。ご利用者様は興奮され、ご家族様より帰ってくれと言われたので引き上げたヘルパーから事務所に連絡が入る。	訪問予定日に研修会があるため、ヘルパーの訪問時間の変更をご利用者様宅に数回連絡したが、応答がなかったため、同居のご家族様とは別のご家族に時間変更の申し出をしたところ了承をされた。その旨ご本人と長女様に伝わっているものと考えていたが、結果的に伝わっていなかった。ご利用者様と長女様には連絡し、謝罪する。「母親（ご利用者様）は精神不安定なので、今後は時間変更は行わないで欲しい。無理なら中止で良い」との申出があり、改めて謝罪をし、ご了承を得た。	解決 対応中
2	ヘルパーがリハビリパンツなど介助用品を購入した際のレシートは、置いておいても役所から返金されない、と言っていたので捨てた。後日役所から聞いたら、お金は返金されると言われた。ヘルパーの言うことが信用できないので、もうあのヘルパーには来させないでくれとの苦情があった。	ヘルパーに事務所から改めて確認したところ、レシートはきちんと保管しておくようアドバイスしたとの話であった。ご利用者様の勘違いであると思われ、事務所より説明したところ、ご利用者様も勘違いであることを認められた。ご利用者様より、いままで通り同じヘルパーに来てほしいと申出があったが、当該ヘルパーよりご利用者様の担当からはずれたいとの希望があり、ヘルパー変更となった。ご利用者様もそれで了承された。	解決 対応中
3	時間になってもヘルパーが来ないとご利用者様より連絡が入る。	事務所より謝罪を行い、担当ヘルパーに連絡するが繋がらず。その旨をご利用者様の報告したところ、今日はもう訪問してもらわなくて良いとのお答えであった。あらためて事務所より謝罪し、ご了承を得た。 その後ヘルパーより連絡があり、「通常の日程との振り替え利用であったため、すっかり忘れていました」との事。ヘルパーに注意を促しておく。	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29年10月～12月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
4	ヘルパーの活動終了後、記録を書いていた際、ご利用者様宅の柱時計の時間が「少し早いのでは？」と言った言葉に不満を感じたとのことで、事務所に連絡があった。	ご利用者様より、自分はテレビの時間と合わせており時計に間違いはないのに、そう言われて不満を感じられたとのこと。もともとヘルパーの活動に入る時間をご利用者様から聞いたところ、時間的にあいまいに返事をしたことから不満を感じておられたようだ。ご利用者様より、ヘルパーに信頼が持てないので、交代を申し出られ、事務所もヘルパーの交代で対応させていただくことでご了承を得た。	解決 対応中
5	以前、ヘルパーが掃除機の電源コードを規定以上に引っ張りだしてしまい、戻らなくなってしまった事に苦情があったご利用者様より、戻らなくてもそのまま良いと言ったが、やはり気に入らないので何とかしてもらいたいとお話があった。	担当ヘルパーが訪問するとそのたびにご利用者様がコードの件を思い出され、原が立つとのことで、事務所にて弁償することとなった（修理にはよりお金がかかってしまうため）。ご本人・ご家族様もご了承された。	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30年1月～3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	利用者K様のヘルパーの訪問活動後、ご家族様より事業所あてに電話連絡がある。2階の炊事場の棚に汚い雑巾らしきものが干されていた。常識がない」との苦情であった。	事務所より「各ヘルパーに確認してみますが、K様ご本人が干されたのでは？」と尋ねたが、ご家族様より「きれいに広げてほしてあり、本人はそんな干し方はしないだろう」とのことであった。担当ヘルパー4名に確認するが、全員心当たりがないとのこと。K様ご自身の認知症は進行しており、私物を紛失したり保管場所を変えたりと、想像もつかないような行動を起こされることもある。ただしK様ご本人がされたこととは断言できないため、今後の対応策として、ふきん・雑巾にそれぞれ大きく文字を記入し、だれが見ても分かりやすくしておく。字がかかれていない古いタオルがあれば処分するようご家族の了解を得て各ヘルパーに伝達した。ご家族様には今回の苦情を受け謝罪し、今後じゅうぶん配慮を行い、サービス提供を行っていくことをご了承を得た。	解決 対応中
2	ご利用者KS様より電話があり、本日訪問したヘルパーが「流しのゴミを捨てていない、こんにゃくを細かく切って欲しいのに大きく切っている」とのお話があった。今月から週3回ヘルパーが来るようになったが、多いので、週1回に減らして欲しい」とのこと。	電話にて謝罪し、担当ヘルパーとともにサービス提供責任者がご自宅を訪問する。調理の下ごしらえの際にKS様にこんにゃくの切り方を見せるなど、確認をしなかったことが原因であった。流しのゴミはヘルパーが捨て忘れていた。丁寧に謝罪を行い、ヘルパー交代の希望もあったため、他ヘルパーを派遣することをご了承を得た。	解決 対応中
3	ご利用者K様のご家族様より、「夕方16時15分くらいに家を外から見ると、1階の部屋の照明が明るかった。ヘルパーがいるので明るいのかと思っていたが、再度訪問すると1階の証明を明るくしたままで帰っていた。ヘルパーの訪問が終わったら電気を消しておくよう周知していないのか」とのお話があった。	上記の連絡を受け、活動が終わったあと電気を付けっぱなしであったことに関し謝罪し、再度ヘルパーに周知しておくことをお伝えし、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30年1月～3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
4	ご利用者M様より電話があり、毎週金曜日のヘルパーが頼んでいない使い捨てカイロやトイレの消臭剤、掃除用具を購入してくるので困っている、とのこと。以前と比べて掃除が雑になり、掃除を頼んだら不満そうな態度をとるようになっている。とてもストレスを感じている」とのお話がある。	M様より左記の相談があり、ご自宅へ訪問し謝罪する。M様より、ヘルパー交代は急がなくて良いとの事であったが、ヘルパーの訪問が精神的ストレスとなっているご様子であり、交代をご提案させていただく。気まづくなるのは嫌なので、この件は当該ヘルパーには伝えないでほしい、とのこと。当該ヘルパーには、次回よりこれまでの派遣時間に医師の往診がこられることになったと伝え、ヘルパーの担当をはずれてもらった。上記の対応にてM様にはご了承いただいた。	解決 対応中
5	ご利用者B様より、電話にてお話がある。担当ヘルパーが洗面所の電気を二度ほど消し忘れていた。気を付けて欲しい、との内容であった。	サービス提供責任者より、担当ヘルパーに確認を行うと、「訪問時、洗面所の電気はついていたので、掃除終了後もそのまま消さずに帰りました。」とのこと。今後は訪問時に電気がついていた場合は、B様にそのまま良いか確認の声掛けを行うよう担当ヘルパーに申し伝える。この旨謝罪とともに報告し、ご了承を得た。	解決 対応中