

令和2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2年4月～令和3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	1
B 利用者の家族	1
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2年4月～令和3年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
4 月 度	M様が地域密着型デイサービスを体験利用された際、同行した長女様より「1時間前の揚げたような、脂でギトギトした天ぷらを出されても誰も食べたくない。母親がデイに行きたがらないのも、この食事を見たらわかる。担当ケアマネは毎月訪問してもらっても何の役にも立っていない。もっと良いデイはないのか」、「いつも紹介してもらって良いデイは紹介してもらえず、サービスに結びつかないのでケアマネ事業所を変更したい」との苦情を頂きました。	M様とは平成29年より居宅介護支援の契約を結び福祉用具の貸与を継続してきましたが、その後物忘れが進行し、ご家族の意向でデイサービス利用調整を行うようになりました。これまでに4ヶ所の事業所を体験利用しましたが利用者M様のデイ利用を望まないとの思いが強く、短時間デイも3回の利用で終了となりました。今回は家族様から希望のあった通所での体験利用でしたが、本人様・家族様とも満足いかず利用には至りませんでした。ご希望されているにもかかわらず、これまでに継続利用に至るデイサービスの紹介が出来ていないことについてお詫びすると共に、今後も意向に添うサービス提供事業所があれば随時紹介していく旨をお伝えしましたが、家族様の意向で残念ながら契約解除となりました。 ご本人、ご家族の抱えている課題の解決に至らなかったこともあり、定期的に参加している地域の事例検討会議にM様のケースを事例として提出し、他事業所のケアマネと検討を行うことで、アプローチ方法など学ぶことが多くありました。事業所内ケアマネとも今回のことを共有しながら、今後のマネジメントに生かしていきます。	解決 対応中
7 月 度	利用者w様より訪問介護事業所を通じて苦情を受け付ける。担当ケアマネ（男性）に対して、乳がん術後1週間の処置としてヘルパーにガーゼ交換をして欲しいとの依頼をしたが、医療処置はヘルパーは行えないと断られた。普段から「何かあれば言ってください」と言われていたのに何もしてくれない。女性のケアマネに交代して欲しいとの訴えがある。	訪問介護事業所管理者が仲介して対応。サービス内容については納得いただくも、術後部位や処置の具体的なことなどは、異性の担当者には伝えにくいなどの強い要望もあり、女性ケアマネに担当変更する事で了解を得る。	解決 対応中