

## 令和3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	令和3年4月～令和4年3月

## 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	11
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	11
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	8
B 利用者の家族	1
C 匿名	0
D その他	2

## 4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	4
B 管理者・職員の対応に関する事項	7
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	11
C 不服申立	0

【苦情解決報告詳細】

施設名 みなとホームヘルプセンター

令和3年4月～令和4年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	「もうヘルパーは来なくて良い」と利用者より電話がある。おかずの魚が生焼けだったので、もう少し焼いて欲しいと頼んだら今度は焦がしてしまった。冷蔵庫のおかずを出してもらったとき、他のヘルパーは温めて出してくれるのに、そのまま冷たかった。ヘルパーの変更をお願いしたい。	利用者に状況確認の連絡をする。今はヘルパーの変更は望んでおらず、自分も注意を払うので、もう少し様子を見るとのこと。当該ヘルパーには、調理などの際により注意を払うよう指導し、利用者到了承を得る。	解決 対応中
2	サービス提供責任者が自宅訪問時、利用者より、火曜日に来ているヘルパーが仕事が遅く、高齢でもあり気をつかう。若いヘルパーに交代してほしいとの話がある。	ヘルパー交代の希望が強く、準備が整い次第交代することで了承を得る。	解決 対応中
3	毎週月曜日のヘルパーは、いつも座って話ばかりしている。ケアマネが訪問した時は掃除をし始める。風呂掃除しかしない。	ヘルパーへの不満について、以前から話があり、その都度その内容を確認し改善していた。ヘルパーに不信感があるようであれば交代をと申し出るが、新しい人が来るのは嫌なので、交代はしなくて良いとのこと。サービス内容を再検討し、提供時間1時間では時間にあまりが出てくるので、提供時間45分とすることを提案し了承される。	解決 対応中
4	朝のヘルパーはご飯をレトルトパックのまま食卓に出す。おかずは残り物を冷たいまま出した。それと次は何しましょう？といちいち聞いてくる。やる事がなければ帰り！と言うと直ぐに帰った。	ヘルパーに確認すると「ご飯はコロナ感染予防のためにレトルトパックのまま出してと本氏より言われた。おかずはちゃんと温めて出した。次は何をしましょうとは言っていないし、直ぐに帰っていない。」と話が食い違う。本氏よりヘルパー変更の希望があり変更する事で了承された。	解決 対応中
5	Y氏の知人が利用しているヘルパーを通じて「浴室の戸を拭かない。襖を開けて敷居を掃除しない。」苦情があった。Y氏もその知人も当事業所のヘルパーを利用しており、お互いのヘルパーの仕事ぶりを比較されているよう。	当日Y氏からは「寝室、トイレ、台所を主に掃除して」と依頼があり浴室までは掃除出来なかったとのこと。Y氏に生活援助45分、知人には60分と活動時間が違い、援助の内容にも差がある事を説明したが知人と同じヘルパーに替えて欲しいと希望された。知人が利用しているヘルパーは活動量が多くY氏に活動に入ることは直ぐには難しい事、他のヘルパーとの交代を提案したが、納得されず他事業所へサービス移行となる。	解決 対応中
6	長女がおかずを持って行くと、ヘルパーもおかずを作って置いてありだぶってしまいました。ケアプランに「調理」はないのになぜ作ったのか？とケアマネより問合せがあった。	ヘルパーに確認すると「本人が強く希望されたので調理した。」とのこと。毎日、長女が食事を運んでいるため、調理の必要はなくケアプランに記載されておらず、本人が強く希望しても今後は調理を行わないようヘルパーに指導を行う。長女様に謝罪し今後調理は行わないように指導したことを伝えた。Y氏にはケアプランに記載のない事は出来ないことを説明し了承していただいた。	解決 対応中
7	毎週日曜日、訪問されている弟様より、ヘルパー宛にテーブルの上にメモを置いているが、読んだら「わかりました」とか一言書いて欲しいと電話があった。	読んだ後のサインがなかったことを謝罪すると「苦情じゃなくてお願いなんです。」と話される。現在、訪問介護が2事業所（みなとヘルプ・ふるさと）で対応しており、家族と各事業所間との情報が共有出来るように連絡ノートを作る事を提案すると了承された。早速、ノートを用意し、ヘルパーには内容確認後は必ずサインするよう指導した。	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

令和3年4月～令和4年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
8	ヘルパーの活動がない日、Y様が自身で自室の掃除のため掃除機を掛けようとしたら吸い込みが悪く、ゴミパックを確認するとゴミがいっぱいだった。「ヘルパーさんは何故パックを替えていないのか！もう縁を切りたい。」とケアマネに直接苦情があったとのこと。	担当ヘルパーにゴミパックの交換の件を確認すると、「Y様が自分で替えるから替えなくてよい。とのことで今まではご自身で交換されていた。」Y様に事情をお伝えすると「自分で替えると言っていたのなら私が悪かった！」と仰っていたが、ゴミパックがいっぱいで吸い込みが悪いことに気がつかなかったヘルパーにも落ち度があつた事を謝罪し納得していただいた。以後、ヘルパーではなくご自身でゴミパックの交換をされている。	解決 対応中
9	ヘルパーさんに買い物を頼むと、その品物がなかったら気を利かせて他の物を買って来ることをしない。調理もしてくれない。責任者はどういう教育をしているのか！朝の8時45分にスーパーに行っても、出来上がっている惣菜の種類が少ないので、ヘルパーの時間を午前から午後に変更して欲しいとI様より苦情があった。	ヘルパーの話では「生サバをを希望されていたが売っていなかったなので購入しなかった。他の魚は好みが変わらないから買わなかった。調理については時間の余裕がある時に調理をしようとしたが、しなくてもいいと言われた。」とのこと。ヘルパーには希望の品物が見つからない時は事務所に連絡し指示を仰ぐことを伝えた。I様には希望商品が無い場合の連絡確認を行っていなかった事を謝罪し、活動の時間を午前から午後に変更しヘルパーを交替する事で了承していただいた。	解決 対応中
10	「ヘルパーさんの掃除の仕方が雑。雑巾に洗剤を直接吹き付けて畳を拭いていた。物を動かさずに掃除をしていた。自分で出来ることは頑張るからヘルパーさんを中止して欲しい。」とO様よりケアマネを通して連絡があった。	ヘルパーに確認を行う。O様より初めに「水で薄めた洗剤で雑巾を絞り畳を拭くように言われていたが、雑巾に洗剤を直接吹き付けて畳を拭いてしまった。」とのこと。掃除は家庭毎にやり方が違うこと、利用者様から初めに教わったとおりに活動し自分勝手なやり方はしないよう指導した。O様に指示通りに掃除していなかったことを謝罪し、ヘルパーの交替が出来ることを数回提案したが利用は中止となった。	解決 対応中
11	掃除が終わりヘルパーさんが掃除機のゴミパックを交換した後、掃除機が動かなくなった。ヘルパーさんの第一声が「この掃除機は何年使っているのですか？」だった。まずは「すみません」とゴミパックを付け直したりするべきではないか。自分の中で気持ちもややもやして中々言えずにいた。と一週間前の出来事を事務所に電話してこられた。	担当ヘルパーに状況確認を行うと「確かに何年使用しているかは聞いた。自分自身では嫌みな言い方をしたつもりはない。」とのこと。ヘルパーには自分の何気ない一言が相手を傷つけてしまう事があることを指導する。利用者様には、ヘルパーは悪気は全くなかったことをお伝えし、そして一週間も不愉快な思いをされていた事をお詫びする。朝のゴミ出し時間の変更に伴い、ヘルパーを交替する事で了承していただいた。	解決 対応中