

令和5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5年4月～令和6年3月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	4
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	4
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	2

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	4
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	4
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5年4月～令和6年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>「掃除機をパーッとかけただけで、浴室など水回りの掃除をしてくれない。」と契約したばかりのW様より電話があった。</p>	<p>早速、サ責が訪問し苦情内容の確認を行った。契約時に「掃除機をかけるだけでよい。他は自分で出来ると言ったが、今回は体調が悪く浴室もして欲しかった。」とのこと。 約束した箇所以外でも、要望があれば介護保険の範囲内で臨機応変な対応は可能なため、今後は当日の要望をヘルパーに伝えて欲しいことを説明し了承していただいた。 ヘルパーには活動に入った際、利用者様に本日の仕事内容・意向等の確認を行うことを指導した。</p> <p>後日、訪問すると「よくしてもらっています。何も不満はないです。」と話されていた。今後もサ責による定期的な訪問を行う。</p>	<p>解決 対応中</p>
2	<p>①ヘルパーが活動中にA様と同じデイサービスを利用している利用者の話をするので言わないようにしてほしい。</p> <p>②5月の連休中はヘルパーの派遣を中止していたのに、先週の訪問時帰る際「また来週来ます。」と言って帰ったため、A様はヘルパーが来ると思いずっと待っていた。紛らわしい事を言わないで欲しい。</p> <p>③デイサービスで利用者様が作った工作をもらっている。受け取らないで欲しい。</p> <p>A様担当のケアマネージャーから電話があった。</p>	<p>事実確認を行う。 ①について「A様から〇〇さんは猫をたくさん飼っている等と話かけられたので返事をした。自分からは話していない。」 ②「来週の派遣が中止だと知らずにいつものように挨拶して帰ってしまった。」 ③「工作について自分から催促していない。もらって欲しいと何度も言われたため受け取った。」とのこと。</p> <p>個人情報については、利用者やその家族、従業員等も含め個人情報保護に関する規定があり内部研修も行っている。いかなる場合、些細な内容であっても外部には漏らさないよう厳しく指導した。利用者様が勘違いするような発言はしないこと。受け取った工作に関しては返却し、今後は受け取らないよう指導した。 サ責よりA様には不快な思いをさせたことについてお詫びし、物品は受け取れない事を丁寧に説明させていただいた。 ケアマネージャー様にも報告し、今後同様の事のないよう周知徹底することをお伝えした。</p>	<p>解決 対応中</p>
3	<p>「デイサービスの利用料4万円を孫さんが封筒に入れ自宅に置いていたが、請求書だけあり封筒に入れた4万円がなくなっているが知りませんか？孫さんも不審に思っているようなので確認してください。」とM様担当のケアマネージャーから連絡があった。</p>	<p>訪問したヘルパーがM様の生活費だと勘違いして事務所に持ち帰っており、当事務所で管理している出納帳に6/19の日付で「生活費4万円」と記入されていた。 通常はお預かりしている生活費の残高が少なくなった時は事務所より孫様に連絡を入れると、数日後には用意してくださっていた。</p> <p>今回は孫様が事務所からのメールに気がつかず、デイサービスの利用料だけ置かれており、デイサービスの封筒に入っているのにもかかわらず、ヘルパーが生活費だと思いこみ事務所に持ち帰ってしまった。その時、請求書は封筒の中には入っておらず4万円だけだった。 孫様に報告すると「ヘルプセンターからのメールに気がつかず、こちらこそ申し訳なかった。デイサービスの利用料は新たに用意するので、4万円はそのまま生活費として使ってください。請求書は祖父が抜いたのでしょう。」と了承してくださった。</p> <p>ケアマネージャー様にも報告。今後ヘルパーはデイサービスの封筒には触らないこと。現金の受け取りについては事務所が対応すること。をヘルパーに周知、徹底することをお伝えし了承していただいた。</p>	<p>解決 対応中</p>
4	<p>H様の親戚の方より「雑巾を絞ったら手首が痛いから、違う雑巾にしてもらいたいと、Hがヘルパーから言われた。ヘルパーがそんな事を言うか。そんなヘルパーは辞めたらいいねん。誰か代わり居らんの。雑巾は私がいつも縫ってるのに！」とケアマネージャーを通して話があった。</p>	<p>H様とヘルパーに確認を行った。 ヘルパーは、雑巾を代えてほしいとは言っていない。手首を痛めている話はした。H様にどんな雑巾が使いやすいか尋ねられたので、薄い方が使いやすいと答えた。</p> <p>H様は、ヘルパーさんにどんな雑巾がよいか尋ねたら、薄い方が使いやすいとの返事だったので、親戚に薄い雑巾を縫ってほしいと頼んだら大事になってしまった。親戚はいつもあんな言い方をするから気にしなくてもいい。同じヘルパーさんに今まで通り来て欲しいとのこと。</p> <p>親戚の方とケアマネージャーにはサ責より事情を説明し納得していただく。H様には雑巾は代えずに今までの雑巾を使わせてもらうこと、今後も同じヘルパーが活動に入る事をお話し安心していただいた。 ヘルパーには利用者様に手首が痛いなど、心配をかけるような発言はしないように注意した。</p>	<p>解決 対応中</p>