

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	築港地域在宅サービスステーション 築港ホームヘルプセンター
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	1
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	1
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	0
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	1
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
	非公開	1
C 不服申立	0	

【苦情解決報告詳細】

施設名 築港地域在宅サービスステーション
築港ホームヘルプセンター

令和2年4月～令和3年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>1月18日にHヘルパーがサービス提供している時、サービス途中で体調が悪くなり、めまい、嘔吐を利用者のM様の自宅で何度かしたとの事。サービスを中断して帰るように促し、帰ってもらった。その際、自転車で帰ると言っていたので、御本人が心配してタクシー代として5,000円を手渡したとの事。その後、無事帰ったとの連絡があったが、事務所の責任者から何の連絡もなかった。心配でヘルパーへ病院へ行ったのか尋ねたが、病院へは行っていないとの事で、このコロナウイルスが蔓延している状況で病院もいかず現状の対応はどうかとのことであった。</p>	<p>翌日、ヘルパー本人からは、めまいでしんどくふらついて途中で帰ったので、買い物をお願いしたいとの連絡があったが、嘔吐を何度もしたことやタクシー代を借りたことなど一切説明がなかった。その旨、説明して謝罪する。担当ヘルパーに対しては厳重に注意して旨説明、タクシー代等は返金する。担当ヘルパーを変更することで、納得され、その後、特に問題なく、サービスを継続されている。</p>	<p>解決 対応中</p>