

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	築港地域在宅サービスステーション 築港ホムヘルセンター
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	3
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	3
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	3
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	1
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	3
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	5月11日、利用者のY様より「ヘルパーが勝手に早く来て、早く帰ったし、性格が合わないので、ヘルパーを変更して欲しい」との連絡が入る。	その日は急遽ヘルパーが通院に行く予定が入り、時間の変更をY様へ伝えていたが、伝わっていなかったようで次回以降、別のヘルパーへ変更することで納得され、その後は問題なく経過している。	解決 対応中
2	6月9日、利用者のT様より、「（現在サービスに入っている）ヘルパーとは合わない。別のヘルパーに変更して欲しい」とサービス責任者が訪問した際に聞き取った。	どのような事が原因なのか詳しいことは話したくないと言われ、詳しいことは聞き取ることが出来なかった。早急に探して別のヘルパーを派遣する旨伝え、6月14日から別のヘルパーへ変更して対応、納得され、以降は問題なく継続的にサービスを提供している。	解決 対応中
3	7月20日 I様より、ヘルパーに対する苦情を受け付ける。内容としては、数日前からI様から通院へ行くという予定を伺っていたが、予定を忘れてしまい通院日（7月20日）に訪問してしまう。 登録ヘルパーはI様の通院予定を忘れており、待機した上で『待機したが不在であったので、帰らせてもらう』といった内容のメモを投函し引き上げる。 I様が帰宅され、メモを読み、気分を害し事業所へ連絡された。 ※通院予定に関しては、本人と登録ヘルパーが直接的にやりとりをされており、サービス提供責任者は認識していなかった。	7月21日、担当のケアマネが訪問した際に20日の件について伺い、謝罪をされた。本人としては、以前から通院で休むと伝えてあったし、土曜日は港区で1件だけだと言われることもあったとヘルパーの不満を述べる。又、「雨が降って（通勤利用されている）渡り船が動かなくなった」等と連絡をヘルパーから受けることもあったと話し、以前からヘルパーに対する不満を抱えていた様子であった。 ヘルパーの変更を提案したところ、本人は希望された。 改めてニーズの確認を図り、サービス内容・時間・曜日を設定し、援助提供を図ることに至った。 以後、特に問題なくサービス提供が行えている サービス提供責任者からの登録ヘルパーに直接通院日程などを伝えず、サービス提供責任者・ケアマネへ予定が入った際には連絡して欲しいと伝えておく。事業所内ヘルパーへも利用からの予定を受けた際には連絡するようにと伝達しておく。	解決 対応中