

令和5年度 苦情解決結果報告書

社会福祉法人玉美福社会は、利用者のみなさまから寄せられた苦情について、適切な対応によりその解決にあたります。

■ 苦情内容：ホームヘルプセンター八戸ノ里向日葵

【発生日時】 令和5年4月5日

【申立者】 ケアマネージャー様

【苦情内容】 利用者から、訪問介護員からサービスの時間を45分から60分に延長できると言われたのでサービスの延長を希望する、と連絡があった。介護予防の方だが可能なのかと問い合わせがあった。

【対応内容】 担当の訪問介護員より「60分にしてもらったらいいいのでは」との発言があったことを確認。ケアマネージャーに事業所への相談もなく発言したことをお詫びし、今後もこれまで通りのサービス内容で行う事を説明した。

■ 苦情内容：ホームヘルプセンター八戸ノ里向日葵

【発生日時】 令和5年7月13日

【申立者】 利用者様

【苦情内容】 本日サービス提供に来た訪問介護員が家の中を散らかして帰ったので見に来てほしい。話し方、態度も威圧感があり恐怖を覚えた。

【対応内容】 訪問介護員に聞き取りを行った。洗濯物が少なかつたため他にないか確認すると、布団カバーも一緒に洗ってほしいと希望されたため洗濯したが、替えのカバ

ーが見つからず、布団をそのままにして退出したとの事。サービス担当責任者と担当した訪問介護員で訪問し謝罪、押し入れから別のカバーを見つけ取り付けた。訪問介護員に利用者と会話するときはクッション言葉などを使い丁寧に話さよう指導した。

■ 苦情内容：ホームヘルプセンター八戸ノ里向日葵

【発生日時】 令和5年8月17日

【申立者】 利用者様

【苦情内容】 買い物代行でお店のポイントが付いていなかった。店舗に問い合わせると訪問介護員のカードで処理されていると返答を受けた。

【対応内容】 訪問介護員に確認すると、サービスとは別に自分の買い物をしたが間違いなくカードは別々で処理したと返答。店舗のカメラを確認してもらいレジ係の勝手と判明した。利用者様に経緯をご説明したが業務

中に私的買物をした事にも不満を漏らされた。当該介護員にはサービス提供中に私用を行うべきでないと指導。ポイントの付け直しを行い、訪問介護の担当者を別の介護員へと変更した。

■ 苦情内容：特別養護老人ホーム八戸ノ里向日葵

【発生日時】 令和5年10月19日

【申立者】 利用者家族様

【苦情内容】 家族様より先日見学した際に空きがあると聞いていたが、病院から入所をお断りさ

れたと聞いた。病院だけでなく家族様への連絡を行わないのか詳しく話を聞きたい。

【対応内容】 生活相談員より家族様へ連絡。今後一年以内に介護度の更新時期があり、介護度が下がると退所となり別施設を探しなおす必要があると伝え、特別養護老人ホーム以外の施設をお勧めし、家族様にご納得いただいた。

■ 苦情内容：ホームヘルプセンター八戸ノ里向日葵

【発生日時】 令和6年1月19日

【申立者】 利用者家族様

【苦情内容】 寝室のテーブルに置いていた時計が無くなった。これまでも薬や指輪を紛失し、3回目なので調査をしてほしい。

【対応内容】 担当の2名の訪問介護員に聞き取りを行い、両名とも寝室のテーブルには触れておらず、寝室に入った訪問介護員は時計などを見ていない事を確認し、家族様と利用者様にご報告した。利用者様より担当訪問介護員の変更を希望されたため、担当を変更しサービスを引き続き提供している。