

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和元年度（平成31年度）（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

施設（事業所）名	指定訪問介護事業所 ヘルパーステーション重信
サービス種別	指定訪問介護 介護予防型訪問サービス 介護予防訪問介護相当サービス

受付年月		要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応内容
元 年	7 月	所持金が少ないのにヘルパーが総菜を6品も購入してきた。	サ責が電話対応すると落ち着かれ、あまり少なくとも困るため、今まで通りの訪問で良いとの事。
元 年	9 月	ヘルパーが賞味期限の切れたシチューのルーで調理をした。その後便は2回出た。今はお腹がキリキリ痛いような気がする。	施設長、訪看所長に相談し、サ責が電話にて謝罪した。その後担当ヘルパーが電話と訪問にて謝罪。翌日訪看からも訪問して対応して頂く。下痢症状等は出ず。今後は食品の消費期限には十分な確認をする。
元 年	10 月	生ごみが入っていたゴミ箱に汚水が残っている事に気付かず、ヘルパーがその上から新しいゴミ袋をかけて帰ってしまった。	ケアマネを通して苦情を聞く。サ責が伺い謝罪した。利用者の意向を受け、同じヘルパーが訪問しないシフトにした。ヘルパー会でも議題にし、利用者の健康のために不衛生な環境にならないよう気をつけていくことを利用者に伝えた。ケアマネにも報告した。
元 年	11 月	ヘルパーが時間よりも早く帰るし、冬用布団を探して物置や押し入れを勝手に開ける。	サ責が自宅に伺い謝罪。ヘルパーからも経緯を聞き、早く帰る話は利用者側からの話だったこと、押し入れは開けていないが、そろそろ冬用布団に替えたらと何度もアドバイスしたことが、利用者には不快だったことが分かる。今後は計画に沿った時間で訪問すること、判断に困った時は小さなことでもサ責に報告することをヘルパーに伝える。ケアマネにも内容報告をした。
元 年	12 月	ヘルパーが作った料理が美味しくなく、見た目も悪い。	サ責が自宅に伺い謝罪。調理の彩りや味付け、盛り付けをヘルパー会で議題にし、お互いの知識や工夫について話合った。利用者の意向を聞きながら好みの料理に近づけるようにすると利用者に伝えた。