

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	居宅介護支援事業所久万の里
サービス種別	指定居宅介護支援

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	10 月	<p>【近隣住民からの相談】</p> <p>同じ町営住宅の方より、対象者が夜になると殺虫スプレーを玄関前で撒くので困るとの連絡がありました。</p>	<p>担当ケアマネが本人に確認。相談があった行動に関しては事実だが、「今はしていない」とのこと。近隣住民との関係の悪化を考慮し、今後は、その行動を慎んでもらうようお伝えした。</p>
元 年	10 月	<p>【訪問介護事業所からの相談】</p> <p>支援をする部屋にカメラが取り付けられている。ご家族に説明している重要事項の中には、ヘルパーさんに対する暴言、暴行、セクハラ行為、カメラの設置等は禁止事項として明記されている。何か不信な点があるのなら、直接言っていただいたら改善します。（ヘルパーは、自分達のケアに不信や不満があるのではないかと思われていた。）</p>	<p>訪問介護事業所から相談があったことをご家族に説明。ご家族よりカメラ設置に関しては、不在時の母親の状態を見るために設置したもので、ヘルパーに不信があつて設置したものではないとのこと。誤解を招かないようヘルパーが訪問中は、電源を切ってカメラが作動しないよう対応することとした。</p>
2	12 月	<p>【訪問介護利用中】</p> <p>ヘルパー調理中、ガスの火を消し忘れていたとのこと。</p>	<p>訪問介護事業所の責任者と一緒に訪問し謝罪。今後はガスの消し忘れがないように退室時に元栓を閉めることを徹底する。</p>
2 年	2 月	<p>【訪問介護利用中】</p> <p>調理をしていただいた味噌汁の鍋の中にネジが入っていた。以後気を付けて欲しい。</p>	<p>訪問介護事業所にその件を伝え、注意していただくよう話しをする。また、ご利用者・ご家族に謝罪する。</p>