

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

平成 29 年度（平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 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（介護予防）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
29 年	6 月	訪問時間が過ぎても、ヘルパーが来ない。訪問時間が、遅れ気味で、夕食準備の兼合いもあり、時間を徹底して欲しい。	ヘルパーに連絡をし、先の訪問が長引き、移動中との事で、報告有り利用者様に、状況報告し訪問させていただきました。
29 年	6 月	あまりベテランの方では性に合わないので、訪問ヘルパーを交代して欲しい。	利用者様の所には、3人で訪問しているが、他の2人にも確認し、シフトを変更し訪問継続する。
29 年	8 月	訪問ヘルパーが、利用者様から報酬をもらい猫の餌を買いに行っているのではないかと野良猫が居着いてしまい困っている。近所にも迷惑になるし、保健所にも相談している。本人が可愛がってて、言っても聞かないので困っている。買うのも与えるのも、やめて欲しい。	電話で内容確認し、利用者様に言われて買った事はあるが、わたし前に事業所に確認し、自宅用に持ち帰り買って行った事はないし、お駄賃は貰っていることは無い事を申し上げた。餌を与えてる件は、ヘルパーに確認したところ、1人の人が持ち込み与えてると判明したが、事情説明し以後はしないと、利用者様及び家族様にも説明し今後十分気をつける伝えて、了解して下さいました。
29 年	10 月	訪問するヘルパーが、70分の訪問なのに30分しかせずにさっと帰ってしまった。月曜日の振替できてもらったのに、30分で何ができるんですか？印鑑も後で貰おうと思ったのか押さずに、慌てて帰った。残りの30分はどうしてくれるんですか？こんなことして、始末書をも持ってきなさい。責任者は、利用者の事を考えて仕事をするんでしょう。仕事が甘いと、ご立腹。	担当ヘルパーに事情を聞いたところ、チャイムを押声掛けしたが、応答なしではあったが、1度入って派遣開始したが、本人居ない所では派遣出来ないと思出し、車に戻り事務所に連絡したが、返事がなく待機状態で再度連絡したら、入ってくれてると思ひ休んでたとの事で、利用者様もヘルパーも驚き、急いで入り派遣開始するも、「次の訪問があるでしょう、今日は14:10で帰っていいですよ」と言って下さいましたので、14:10で出ようとした所、利用者様が出てこられ、報告書に印を押してくれました。
29 年	10 月	ご長男様のお嫁さんより、作るおかずの種類が少なく、内容も簡単過ぎる。掃除もしてくれてないし、母がほったらかしにされて可哀そうだ。私もヘルパーをしていたから分かりますが、70分も有れば掃除も調理も出来ます。	ご家族への対応はケアマネにお願いし、利用者様からの要望聞くが遠慮されている所もあるようで、ご家族様の要望をお伝えして、改めて訪問の内容を確認し、出来てない所していく事を、訪問しているヘルパーに周知してもらいました。（掃除が出来てない所の申し送り、調理内容の見直し、品数最低3品）