

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況（2023 年度）  
2023 年 12 月末まで

2024 年 1 月現在

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
1	4/13	居宅介護事業所 レインボーはうす	利用者	明日のヘルパーの予定を、通所先で 出会ったヘルパーに聞いたら「予定 がある」と言われたが、別のヘルパ ーに聞いたら「予定が無い」と言わ れた。どうなっているのか。なぜ違 うことを言ったのか。正しいことを 教えてほしい。	次月の予定表作成完了後すぐに、別の利用者の方の都合で予定を 変更しており、ご本人に提示前に訂正処理は済んでいたが、一部ヘル パー間の共有と把握が甘かったため、苦情内容へとつながった。 ご本人には、違う返答をしてしまったヘルパーより、不快な思いを させてしまった事への謝罪と、正しい予定について改めて説明し 同意いただくことができた。 元々外出支援を楽しみにしている様子で、次の予定がいつかを ヘルパーによく確認してこられ、変化の受入が難しい側面のある 方でもあるため、予定の組み方やご本人への伝え方には十分配慮 する事や、ヘルパー間の情報共有 においては、スタッフ間引継ぎノートだけでなく、口頭での確認も 強化することを確認し合った。