

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況（2023 年度）
2023 年 6 月末まで

2023 年 7 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「ある」と言われたが、別のヘルパーに聞いたら「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。	次月の予定表作成の完了後すぐに、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ご様子で、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。