（別紙１）

令和７年度　苦情解決状況報告書

法　人　名	社会福祉法人みなと寮
施　設　名	認知症対応型共同生活介護ときめき
苦情受付期間	令和７年４月～令和８年３月

１．苦情受付状況

項　　目	件数
苦情受付件数	５
うち第三者委員への申立件数	０

２．苦情受付者

項　　目		件数
A	苦情受付担当者	５
B	施設長	０
C	第三者委員	０

３．苦情申出人

項　　目		件数
A	利用者本人	１
B	利用者の家族	４
C	匿名	０
D	その他	０

４．苦情内容

項　　目		件数
A	サービス内容に関する事項	２
B	管理者・職員の対応に関する事項	０
C	個人の嗜好・選択に関する事項	１
D	財産管理等に関する事項	０
E	制度・仕組みに関する事項	０
F	建物・設備に関する事項	０
G	その他	２

５．解決状況

項　　目			件数
A	当事者了解	公開（掲示・その他）	５
B		非公開	０

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　認知症対応型共同生活介護ときめき　　令和７年４月～令和８年３月分

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
1	運営推進会議の際、参加されていたご家族から、4月の病院受診失念した際に、なぜKPの私ではなくではなく妹に1番に連絡が行ったのですか？との意見を書かれた用紙を直接手渡しで頂いた。	４月に病院受診を予定していたが、職員・ご家族の双方で受診があることを失念していたことがあり、その際に職員から病院受診を失念していた旨を、KPの方ではなくKPの妹さんに連絡した、ということがあった。その件に関して、なぜKPの私ではなくではなく妹に1番に連絡が行ったのか、という意見を頂いた。 「４月に受診予定だった特定の病院への受診は、KPの妹さんが付き添いをしていたとの情報を伺っており、先に妹さんに確認の連絡をしました」と、職員がその場で説明し納得して頂いた。 さらに話を伺っていると、家族内での通院担当がKPの妹さんからKPへ変更していたことが判明したが、ときめきとしては変更内容を家族さんから伺っていなかったため、①お知らせ等の連絡、②通院対応の連絡、③緊急時の対応、については全てKPへ連絡するということで再確認しておく。最後にご家族より、「ご丁寧にありがとうございます。」とのお言葉を頂く。	解　決 対応中
2	書面にて開催した8月の運営推進会議において、７月にときめき内で発生した誤薬事故の報告に対して、「投薬ミスに関しては家庭でもありがちですが、二重に飲んでしまわないように注意お願いします。」との意見が書かれた運営推進会議のご家族様記入用紙を直接手渡しで頂いた。	その場で職員から直接家族様へ、ご心配お掛けししたことに対する謝罪とダブルチチェックの徹底などの再発防止に努めていくことを説明し、納得していただいた。その際に「よろしくお願いします。」とのお言葉を頂く。	解　決 対応中
3	5月16日㈮にご利用者から職員に対して、焼き鳥が食べたいとの要望を受けた。	焼き鳥レリエーションを7月22日に実施し、大変喜ばれた様子で満足されておられた。	解　決 対応中

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　認知症対応型共同生活介護ときめき　　令和７年４月～令和８年３月分

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
４	ご利用者Aさんに転倒事故があり、ご家族に連絡し報告をした際に、足下が弱ってきているようなので、転倒防止対策を検討して欲しいとの要望を受けた。	Aさんの転倒防止対策として、 ・移動時は昼夜を問わず職員を呼ばれるので、その都度付き添い、介助を行っていること ・居室前の廊下に新たに手すりを設置し、ご自身で部屋から出てこられた際の安全を図っていること ・お部屋の中の家具やベッドの配置を移動し、ベッドから扉までは椅子を並べて動線を作る等の転倒予防対策を行っていること 以上の対策を行っており、今後も継続していくことをお伝えする。 また、現状ご本人が踵（かかと）のないスリッパタイプの靴を好んで使用しておられるため、歩行時の不安定感をなくすため、踵（かかと）のあるリハビリシューズの試し履きを行って頂き、好んで使い続けて頂けそうであれば購入をご検討頂けないかと提案し、ご了承を得る。 その後、試し履きの靴でも問題なく、購入しても続けて履いて頂けそうなことをご家族にお伝えする。ご家族よりリハビリシューズの購入許可を頂き、継続して転倒防止対策を行っていくことでご了承を得た。	解　決 対応中
５	利用者の家族より3月13日(金)に本人の携帯に電話をかけたがつながらなかったとの連絡がときめき宛にあった。	3月15日(日)に本人の携帯電話を確認させて頂く。動作不良は無かった。 3月21日(土)のご家族面会時に、「基本的には職員は着信があったらご本人にお繋ぎする介助はするが、私物のため、職員が随時携帯電話の中のデータの確認は対応することは難しい」とお伝えする。 ご家族からの連絡が来る時間帯は21時頃が最も多く、ご本人は眠られていることが多いとお伝えする。 職員よりご家族に、ご本人への連絡がご希望であれば、日中にときめき宛に連絡頂ければ確実に本人様にお繋ぎできる旨ご提案し、了承される。	解　決 対応中