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	みなとデイサービスセンター
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	４
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	４
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	３
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	４
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	０
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	０

５．解決状況

項　　目			件数
A	当事者了解	公開（掲示・その他）	４
B		非公開	０

【苦情解決報告詳細】

施設名　みなとデイサービスセンター　　令和７年４月～令和８年３月

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
1	朝、デイサービスのお迎えのため、K様宅へ伺うと「遅いわ。大分待った！」と不機嫌な様子で言ってこられた。 到着したのは約束の時間にほとんど丁度だったが、同様の訴えが次回のご利用時にもあった。	お迎えの時刻表を自宅の冷蔵庫に貼ってくださっているが、時間がわかりにくくなってきた様子。 利用日の朝、デイから「今日のお迎えは〇〇時〇〇分頃です」と電話を入れましょうかと提案すると快く応じてくださった。 早速、次のご利用日から電話を開始。「電話掛けてくれて助かるわ」と喜んでおられたため、朝の電話は継続し今後の様子をみていくこととした。	解　決 対応中
2	「母親が時々、肌着を前後ろ逆に着て帰って来る」とH様の娘様からご指摘があった。	謝罪の後、今後は同じ事がないように対応することをお伝えする。 T様はせっかちな方なので、他者の介助をしている間に着衣済みになっていることが多い。今回の指摘を念頭におき、他者の介助をしながらでも見守りや必要に応じて声かけを行うこと。同様の事がおきないよう職員に周知した。	解　決 対応中
3	敬老祝賀会当日、T様のご主人より「いつもと同じ時間（13時）に帰って来ると思い待っているが、全然帰ってこない。どうなっているのか」と電話があった。	敬老祝賀会に参加されることになり、書面で帰宅は14時以降になることをお知らせしていたが、直接、口頭ではお伝えできていなかった。 その電話口にて連絡ができていなかったことをお詫びする。T様を自宅にお送りした際も再度謝罪すると、快く了承してくださった。 今後は出迎えのご家族や訪問介護を利用されている利用者様に対しては、特に時間変更の連絡を書面だけではなく、必ず口頭でもお知らせする。お知らせ済みか否かについても、チェック表を作成し誰が見てもわかるようにする。	解　決 対応中
4	利用者のN様が帰宅後、息子様より「風呂上がりの着替えを入れてたのに着替えしてないねんな。これからは風呂上がりに肌着も着替えさせて欲しい」と電話があった。	入浴介助の職員に確認すると、今回、肌着が用意されていたが、予備に持参されていると思い込みリハパンのみ交換した。 今までは朝に着替えて来所されるため、入浴後はリハパンのみ交換することになっており、交換用の肌着の持参はされていなかった。 N様の状態が悪い日に「今日は風呂上がりに肌着の着替えして欲しい」と依頼されたことがあり、その後は肌着の持参がなかった。 息子様は肌着を入れていたら着替えさせてくれると思っておられたようで「一声掛ければよかった」と仰っていたが、確認もせず予備の肌着だと思い込んでしまったことをお詫びする。 今後、肌着も着替える事を職員に周知することをお伝えし了承していただいた。	解　決 対応中