（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	第２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	３
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	３
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	２
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	０
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	３

５．解決状況

項　　目			件数
A	当事者了解	公開（掲示・その他）	３
B		非公開	０

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　第２みなとデイサービスセンター　　令和７年４月～令和８年３月分

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
1	帰りの送迎時、ご利用者を事業所からご自宅までお送りするよりも先に、ご利用者のご家族が帰宅された際、玄関のドアの施錠がされていない事があった。	ご利用者は朝のお迎えの際、鞄から鍵を取り出し自ら施錠されている。施錠後、鍵を抜く際に解錠してしまうほど鍵を回してしまい、施錠できていない事を時折見受ける。お迎えに上がった際、一階の集合ポスト前やエントランスで送迎車を待たれている際は、ご家族が在宅されているかどうかの確認や自室まで戻っていただいての施錠の確認は送迎スケジュールの都合上困難ではあるが、自室前までお迎えに上がった際は、ドアの施錠を職員が必ず確認しており、今後も継続させていただく旨をお伝えし、ご家族より了承を得る。	解　決 対応中
2	ご利用者より、先日他のご利用者にエレベーター内で背部を押され、背部と胸部に痛みが出たと話がある。昨日整骨院を受診し、診断証明書を発行してもらい本日持参される。特に何かを訴えたい訳では無く、事を荒立る事はせずに、自身が押されたという事を分かっておいて欲しいと話される。	令和2年頃デイサービス利用以前に近隣住人とのトラブルや、被害妄想の様な訴えが聞かれる事が起こっていた。この数年間においては被害妄想や近隣住民との間で目立ったトラブルや訴えは聞かれていなかった。最近になって下痢や膨満感の体調不良のため家族と共に通院後、長女と食事に行かれ、帰宅後嘔吐された。ご本人曰く、食欲が無いのに無理に連れて行かれて食べたので吐いてしまったと言われる。また別の日には、ヘルパーが活動に入った際、テレビを移動させて掃除をしてくれたのでテレビが映らなくなったため買い換えないといけない等の被害妄想とも取れる様な発言が聞かれている。その都度キーパーソンである家族（長女）とケアマネに報告している。今回の件に至っては押されたという確認は出来ていないが、エレベーター内で押されたのがお帰り前のため、帰宅前のエレベータでの移動の際はまず当該利用者を単独でエレベータを使用して移動して頂き、本人とエレベータに同乗されないように配慮することを伝え了承を得る。また、上記の件について家族･ケアマネに報告しご理解を頂いている。今後においても被害妄想の様な訴えが増える事も予見できる。些細な発言や訴えにおいても家族･ケアマネと情報の共有を強化し対応していく。	解　決 対応中

（別紙2）

【苦情解決報告詳細】

施設名　第２みなとデイサービスセンター　　令和７年４月～令和８年３月分

	苦情の詳細	対　応　状　況	苦情解決の状況
３	利用者ご家族より、ご本人の義歯が合っていないのか気管支に支障があるためか原因は不明ではあるが、唾液の飲み込みがうまく行えずに咽こまれることが頻繁に見受けられた。担当ケアマネにその旨を伝え、ご家族にも伝え受診なども検討してはどうかと提案したところ、ご家族との面談の際に、医療的な相談とは別にケアマネが、「ご本人がデイサービスで他の利用者やスタッフに対して暴力的な行為がある」ことをことさら強調してご家族に伝えられたためか、当事業所から利用の継続が困難だと言われたように誤解されたようである。そのため、当事業所に迷惑をかけてはいけないので、今月末でデイの利用をやめるとの内容のメールが家族から届いた。	ご本人のむせ込みが多い状況に対し、医療的な対応が必要ではないかと当事業所から担当ケアマネに情報提供はしたが、ご本人に対するサービス提供が困難であるということを伝えたわけではなかった。ご本人は耳が聴こえにくいため、意思の疎通が必ずしもスムーズにいくとは限らないが、事業所側でも努力してケアを行っていることをお伝えし、現在の頻度でデイサービスをご利用されることにより、ご本人がご自宅に閉じこもりがちにならず、社会性の維持に繋がっているのではとご家族様にお伝えする。 このまま継続してデイやショートを利用することで、家庭内におけるご家族様の介護負担の軽減になり、また、ご本人にとっては居宅生活の継続に繋がっている状況ではないかとご説明したところ、改めて利用を継続したいとのご依頼を受けた。 頻繁に咽こまれる原因を究明するため、医師の往診なども社会資源として活用し、情報共有するなど、今後もご家族様と事業所との間で密な関係性を保っていきたいとお伝えし、ご了承頂く。	解　決 対応中