

## 令和6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 6年4月～ 令和7年3月

## 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	7
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	7
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	2
B 利用者の家族	5
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	1
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	1
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）	7
B 当事者了解 非公開	0
C 不服申立	0

## 【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6年4月～ 令和7年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	第2回運営推進会議において、家族様から「コロナ禍、酷暑で外へ出る機会も少なく、室内で談話やTVばかりでは体も心もなまりますね。室内でのレクリエーションや頭の体操になる何か増えれば良いと思います」との意見を頂いた。	室内で出来る事はなかなか限られていますが、日中はYouTubeで高齢者向けの体操動画を流し、利用者さんの体調や気分に合わせて、体操へ参加して頂く他、レクリエーションを実施して、室内で出来る様な活動を実施していることを意見票に記載して回答を行った。	解決 対応中
2	10月に実施した第3回運営推進会議にて、9月に午前の入浴前に転倒事故があり、その事故報告書を運営推進会議で報告を挙げたところ「朝の9時から入浴があるんですね。少し早いですね。」との意見を家族様から頂いた。	入浴は、利用者の方によっては時間帯やその時に入りたくない気分な時もあるので、時間を空けたりするなど、お風呂に入ってもらえる一つの方法として、早い時間からお声がけさせて頂く事もあるということ、意見を頂いた家族様が来園された際に職員から説明を行い、ご了承を得た。	解決 対応中
3	11月に実施した家族向け満足度アンケートにて、「施設も古くなってきている点、トイレ浴室などリニューアル出来ればと考えます。」とのご意見を家族様から頂いた。	「施設も古くなってきている点、トイレ浴室などリニューアルについてですが、財務状況及び修繕費等を比較検討し、予算計上を行い順次必要な箇所から検討をしていこうと考えております。」と回答を、次号の広報誌やアンケート結果等と合わせて家族様へ送付する予定。	解決 対応中
4	11月に実施した利用者向け満足度アンケートにて、「焼き肉食べたい」とのご意見があった。	12月か1月ときめきでの焼き肉パーティを実施計画中で、利用者にも計画中である事をお伝えし、「楽しみ」との声を頂いている。	解決 対応中
5	11月に実施した利用者向け満足度アンケートにて、「散歩に沢山いきたい」とのご意見を受け付けました。	アンケート以前から、定期的な散歩は行っていたが、意見を頂いたので、以前よりも時間や距離は短い回数を増やす等の工夫をしながら対応している。	解決 対応中

## 【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6年4月～ 令和7年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
6	家族様にご面会に来られた際、家族様より「ときめきに電話をしたが、ずっと話し中で繋がらなかった」との指摘があった。	談話の状況について管理者に報告し、状況確認したところ、電話の子機が通話中の状態のまま切られていなかった（受話器が上がったのと同様の状態であった）ことが判明した。職員がご面会中の家族様に長時間話し中になっていた原因を説明し謝罪し、家族様も理解を示してくれた。	<p style="text-align: center;">○ 解決</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>
7	運営推進会議内で、1月にトイレ内で利用者間トラブルで転倒事故があったことを報告したところ、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・書面だけでは事故の状況がわかりにくい。</li> <li>・入居者間のトラブルは良く有る事なのか？又、問題点を検証して下さい。とのご意見が頂いた。</li> </ul>	主任職員から直接家族様へ下記の内容で説明を行った。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故の報告については施設内での共有する様式のため伝わりにくい部分があるため、口頭での補足説明に努めるようにしていく。</li> <li>・入居者間トラブルはほとんど無いことと、再発防止策として、ポータブルトイレを設置したと報告を行う。以上の内容を説明し、了承を得る。</li> </ul>	<p style="text-align: center;">○ 解決</p> <p style="text-align: center;">対応中</p>