

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	みなとデイサービスセンター
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	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	2
B 利用者の家族	1
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	1
B 管理者・職員の対応に関する事項	2
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） 3
B	非公開 0
C 不服申立	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	<p>11/30、H様ご本人と体験利用前の面談を行った際、12/3に体験利用を決めたが、その事をケアマネ及び娘様に連絡していなかった。</p> <p>当日、問題なく体験利用していただいたが、その事を知らない娘様がH様宅を訪問した際、不在だったので心配になりケアマネに問い合わせがあり、ケアマネからデイサービスに連絡が入った。</p>	<p>娘様は「体験利用の日程が決まれば家族に知らせて欲しかった」と訴えられ、電話対応したケアマネが代わりに謝罪、怒りを治めてくださった。</p> <p>家族様がお怒りになるのも当然のことであり、ケアマネにも日時を伝えていなかった点においても、完全にこちらの過失だった。</p> <p>娘様にも改めて謝罪、ケアマネにも重ねてお詫びし、今後同様のことがないよう、日時が決まれば予定表に記入しケアマネにも連絡する流れを徹底する。面談に家族様の同席がなかった場合、必ず家族様にも連絡する。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>
2	<p>T様が「デイに到着してから30分以上経つのに、全然血圧を測りに来ない。後から来た人たちは測ってもらっているのに、私のことは忘れていいのか。私なんかどうでもいいのなら、もう帰る！忙しいは言い訳にならない！測ったかどうかのチェックもできていないんじゃないのか！」と訴えてこられた。</p>	<p>その報告を受けた苦情受付担当者がT様のもとへ行き謝罪する。なかなかお怒りは治まらず、何度も謝罪し訴えを傾聴していると「忘れられて腹が立つけれど、私なんかどうでもいいと思われていると思うと情けない気持ちが大きい……。さっきはきつい言い方をして悪かった……」と落ち着いてくださった。</p> <p>今朝は体調の悪い利用者が多く、結局は後回しになってしまったが、測定のチェック方法として</p> <ul style="list-style-type: none"> ①入浴があるので、男性から測定する。 ②バイタルチェック表を見て測定がまだの方の確認をする。 ③「〇〇さんの測定まだです」など職員間で声かけを行う <p>T様には今後のチェック方法の説明と共に、淋しい思いをさせてしまったことをお詫びし、了承していただいた。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>