

令和4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4年4月～令和5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	1
C 匿名	0
D その他	1

4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	3
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）	0
B 当事者了解 非公開	3
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4年4月～令和5年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ケアマネがO様の自宅訪問の際、デイサービスでの様子を尋ねたところ「最近、職員さんに名札がついていないのよ。前は付いていたのに、名前がわからない。」と話されていたとケアマネより報告があった。	以前はテブラのアイロンで貼り付ける名札をつけていたが、数回洗濯すると取れてしまったため、自然とつけることをしなくなっていた。 早速、職員全員の名札を作り、各自でユニフォームに貼り付けるように配布した。名札を付けると「顔は知ってるけど、名前は知らなかったわ。」と他の利用者様からも声をかけていただいた。今度、外れにくいように縫い付けるなど工夫して継続していく。	解決 対応中
2	「最近、デイの迎えが約束の時間より5分早いが変更になったのか？予定より早く来ると母が待たせてはいけなと慌てるので大変危なくて困る。」とN様の娘様よりケアマネに電話があった。	確認すると事業所の迎えの時間は9時35分でN様が持っている予定表は9時40分だった。10日程前、少しでも送迎の効率をよくするために組み替えを行った際、時間変更のお知らせが出来ていなかったことをお詫びする。今後、時間の変更がある際は本人様やご家族様に必ずお知らせする。予定の時間に合わせてお迎えに伺うことを約束し了承していただいた。送迎時間に変更がある場合は変更になった利用者全員にもれなくお知らせをする。	解決 対応中
3	「前回、スタンプカードがいっぱいになったのに、景品をもらっていない。」とN様から訴えがあった。 (デイを1日利用する毎にスタンプを1個ずつ押して30個貯まれば、景品ボックスの中から好きな物が一つ選べるようになっている)	当日のスタンプ担当者に確認すると、ポイントがいっぱいになったのは覚えているが、景品を渡したか否かは思い出せないとのこと。N様には景品を渡せていないことと今後は同じ事のないようお詫びし、好きな物を選んでいただいた。 今後スタンプがいっぱいになれば、回収したスタンプカードに日付、担当者の氏名、景品名を記入し「いつ、誰が、何を渡したか」、漏れなく渡せているかがわかるように残しておくことにした。	解決 対応中