

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	第2愛港園
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	2
B	管理者・職員の対応に関する事項	5
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）	7
B		非公開	0
C	不服申立		0

【苦情解決報告詳細】

施設名 第2愛港園

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	腹痛のあった利用者さんより、腹痛は内服薬のせいで、内服薬に不信感があるとご本人から訴えがあった。	往診Dr.より、腹痛は便秘により起こっているもので、内服薬のせいではないと説明していただく。その後は排便もあり、腹痛も改善された。	解決 対応中
2	10/8（木）10：05にご家族へ「今から施設を出発してお迎えに行きます」と連絡していたが、10：10にご家族より電話があり「ショートステイのお迎えはまだですか」との苦情がある。	自宅到着時にご家族に、ショートステイのお迎えの時間は原則10：30と定めており、デイサービスの営業日については、デイサービスの送迎中に立ち寄る事があるため9時台のお迎えになっている事を改めて説明させて頂く。ご家族より「忘れていました」との返答があり、ご了承頂く。	解決 対応中
3	10/14～10/22のショートステイ利用の際に、「後ろ側に刺繍が入ったグレーのズボンを荷物に入れたと思うが、利用終了後にズボンが無かった」と話され、調べて欲しいとの事。	施設に戻り前回利用時に撮影した持参物の写真を確認したが、刺繍の入ったズボンは写っていなかった。来園時・帰宅時に荷物をチェックした職員にも確認を行ったが、刺繍の入ったズボンは無かったと話す。ショートステイ利用者が行きそうな場所や使用していた居室・ベッド周り、他の利用者の衣類等もチェックしたが、刺繍の入ったズボンは見当たらなかった。ご家族に電話にて連絡を行い、写真の確認や関わった職員の聞き取り及び施設内の検索を行ったが、該当するズボンが発見できなかった事を報告。ご家族からは「検索してもらってすいません。もしかしたら勘違いかも知れません。ありがとうございました。」との返答を受ける。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 第2愛港園

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
4	令和6年2月に入所された時から個室を利用されていたにも関わらず、5月まで多床室の料金で利用料の計算をしていたことがのちに判明。結果、2月～5月分の利用料の差額分を追加徴収しなければいけない状態となっていた。過誤請求の処理・申請やその間に事務担当者が異動により変更になる等もあり、処理を終えたのが10月の介護請求時と合わせて行ったため、その処理が完了したタイミングでご家族へ連絡を行った。介護主任よりご家族へ連絡し、利用料の追加徴収が発生する旨を伝えたところ、追加徴収に理解は示してくれたが何故、追加徴収になったのかという質問に対して明確に返答ができていなかったという報告を受け、事務から再度電話をかけることになった。	「この度は追加徴収に関して、ご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした」と伝え、追加徴収に至った経緯を伝えるが、「今外出中で色々言われてもわからないから、木曜日(11/21)にかけ直してほしい」との要望があったため、一度電話を切って、11/21に再度電話を行うことになる。11/21に再度電話を行い、追加徴収に至った経緯を伝えるが、「何を言っているかわからない」「介護保険システムとか言われてもわからない」「最初からいくら徴収になるか金額を言えればいいのになんでそんなまどろっこしい説明をするのか」等の返答を受ける。「金額の説明を介護主任からは伝わっていると聞いていたので、追加徴収に至った経緯を私から説明するために電話をさせてもらった」と何度か伝えるが、理解してもらえず、こちらの意図が伝わらない状態のまま会話が續いたが、最後には「あとから追加徴収なんてされると徴収される方からすると困る」「今後はこういうことがないようにしてください」「また介護主任と話をします」との話があり、「ご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした。また今後とも宜しくお願いします」と再度伝えて電話を切る。その後、11/23に介護主任よりご家族様に連絡する。事務的なミスから料金の追加徴収の形となった旨改めて説明し謝罪したところ、日頃から連絡のやりとり等により関係性のできていた介護主任からの説明であったこともあり、ご家族様よりご了承のお返事をいただいた。	解決 対応中
5	デイサービス利用時に連絡帳の中に付箋があり「この付箋がカバンに入っていたのですが、どういう意味でしょうか？」との記載があった。	付箋を確認したデイの職員が『〇〇〇〇様 なくなりました』と職員がメモ書きしており、ショート利用時に処置で使用した絆創膏がなくなった事をご家族に伝えようと箱に貼り付けていたが、何がなくなったのかの記載がなく、利用者が「亡くなった」とも受け取られる文章であったため、デイサービスの責任者がご家族に連絡し、不適切な文章であった事を謝罪し了承を得る。	解決 対応中
6	ご家族より、着ている服が本人のものではないとの指摘を受ける。本人の衣類を確認したところ、第2愛港園の衣類であった。	介護主任が対応。以前より本人の衣類が少ないため、担当職員が寄贈された第2愛港園の衣類を着用させて頂いている旨の連絡を行い、了解を得ているとの報告を受けていたが、ご家族にきちんと伝わっていなかった。また、裾の絞っていないズボンで以前持ってきたはずだとの事であったが、衣類を保管している衣装ケースを調べたところ、話されているようなズボンは無かった。前回の通院時も衣類についての苦情があり、施設に対し不信感を持たれているようであった。ご家族には、介護担当者が衣装ケースの中にある衣類しか把握出来ておらず、以前の衣類について知らなかった事、また第2愛港園の衣類を着用する事の説明が不十分であった事を介護主任から謝罪する。ご家族が話していた衣類について、他の利用者の衣装ケースを含め紛れ込んでいないか再度施設で確認させてもらい、その上で現状本人が持っている服について確認してもらった。衣類が少ないため、ご家族より衣類を購入させてもらう旨の話があり、購入を依頼。今後は、持参された衣類については写真を撮り、どのような衣類を持って来られたか、確認出来るよう体勢を整える旨説明し、ご了承いただいた。	解決 対応中

【苦情解決報告詳細】

施設名 第2愛港園

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
7	ある特定のスタッフ1名が車椅子からベッドへの移乗援助の際、ご利用者本人に対し荒っぽい対応をされる。また、ベッドから車椅子に移乗援助した際、ほぼ毎回靴を履かして貰えず寒いと感じていた。居室に出入りする際も仕切りカーテンを開けたままで退室する行動があったとの話が利用者よりある。 スタッフの名前は分からないが、「社員の教育、管理を徹底して欲しい」との申し出がある。	申し出があった翌日3月1日11時頃、施設長が改めてご本人の居室で苦情の内容を確認したところ、同様の申し出内容であった。 ご本人に聞き取りが終わった後、苦情解決会議を開催する。まずは対象と考えられるスタッフを特定し、当該スタッフに対し施設長から聞き取りを実施することとなった。 令和7年3月3日、上記スタッフと考えられる者に対し事実確認を行った結果、「思い当たる節がある」と不適切な対応を一部認めたため、厳重に注意指導を行った。 該当スタッフよりご本人に「謝罪をしたい」との申し出があり、ご本人にお伝えしたところ、ご本人より「話をしたくない」「謝罪は受け入れない」との返答があり謝罪を見合わせた。ご本人の意向を踏まえ、以後、ご本人に提供する介護サービスに対して、該当スタッフが関わらないようにし、施設スタッフには苦情内容の説明を行い、不適切な介護サービスがないよう周知徹底を行った。また、法人本部に報告を行い、当該スタッフは当施設より異動することとなった。苦情申出者本人にもこの旨を伝え了承を得た。 令和7年3月30日、キーパーソンである妻と、その他数名が来園。先日電話にて、経緯の報告を行っていたが、再度ご本人からの苦情内容、施設の対応について報告し謝罪を行った。 訴えのあった利用者さんは、以前から帰宅願望があり、ご本人の強い帰宅願望が今回の苦情に関連しているのではないかと、ご家族は考えているとのことと、「ご迷惑をおかけしてすみません」とのお言葉も頂いた。	解 決 対応中