

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		6
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	6
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	3
C	匿名	0
D	その他	2

4. 苦情内容

項 目		件数
A	サービス内容に関する事項	5
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	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）	6
B		非公開	0
C	不服申立		0

【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	家族さんより連絡帳とお迎え時に口頭で以下の要望があった。以前より少しずつ膝に拘縮が見られる様になり、まっすぐ伸ばしにくくなりつつある。自宅では横になった際に膝を曲げがちになるとのこと。利用中に横になった際に膝を曲げないように本人に伝えてほしい旨の要請があった。	腰部脊柱管狭窄のため下半身に力が入りにくく、また、高齢であるため膝に少しずつ拘縮の進行が見られる。利用中の午後からは臥床時間を設けているので横になられた際に看護師により可動域の訓練およびマッサージを行い、クッション等を活用し、下肢を伸ばしてもらえるように努めた。	解決 対応中
2	デイを利用開始した当初は自宅で水分が充分に取れていなかったため、現在のデイ利用時にはふんだんに水分を飲用頂いているご利用者の家族さんより相談があった。最近夜間の尿量が多くなり、夜中に失禁される事が増え、夜中に衣類の交換をすることがある。夜間の介護負担を軽減することが出来ないかと相談が寄せられた。	定期的な利用が定着し、ご本人の活気も出てきており、ある程度自宅で水分補給が行えるようになってきた。デイ利用時の水分量をこれまでよりも減らすように提案し、様子を見ていただく事にご家族より同意を頂くことが出来た。今後はこれまでの6割程度に留めて様子をうかがっていく。	解決 対応中
3	10月29日に、Kさんを担当している担当者より、9月分利用料の領収証と釣り銭が見当たらないと連絡がある。(当デイサービスの利用料の支払いはヘルパー事業所もしくは近隣に住まれている姪に対応いただいている)	10月19日のKさんが利用時に領収しており、釣り銭と領収証をヘルパー事業所との申し合わせ通り連絡帳に挟んでお返ししていることをお伝えする。また、10月19日にその旨を事業所に電話で連絡を行ったが、携帯電話に転送になっていた。転送電話に出られたケアマネにKさんの担当者へ申し送っていただくように伝えていたこともお伝えする。 ヘルパー事業所内での申し送りが円滑に出来ておらず、領収証と釣り銭がないことに家族からの指摘があるまで気づかなかったとのこと。今後は連絡帳に請求書を入れた際(デイ職員)、利用料を挟んだ際(ヘルパー又は家族)、おつりと領収証を挟んだ際(デイ職員)、釣り銭と領収証を受け取った際(ヘルパー又は家族)にそれぞれが連絡帳に記載する様に申し合わせる。 上記の旨をKさんの姪に報告する。後にKさんの担当者より領収証が見つかったとの連絡がある。釣り銭に関してはご本人が普段の買い物等に使用されたとおられるとご家族から報告がある。	解決 対応中

【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	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『〇〇〇〇様になりました』と職員がメモ書きしており、ショート利用時に処置で使った絆創膏がなくなった事を家族に伝えようと箱に貼り付けていたが、無くなった物の主語がなく、利用者がな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
5	第2デイサービスの朝の送迎時、Sさんのご自宅マンション前にて、歩道と車道との間にある柵の開口部にいつものようにリフトバスを歩道に乗り上げる形でハザードを点けて停車していたところ、自転車に乗った一般の方が柵とリフトバスとの間をすり抜け歩道に入り、自転車で走り去る際に「歩道に乗り上げると通りにくいわ」というような年配の女性のものらしい声が聞こえた。リフトバスの側で待機していたドライバーが声の主を確認したが、すでに通り過ぎており声を発した人物は遠くへ去ってしまった後で、どの方が分からなかった。	Sさんの自宅マンションは、マンション敷地内にリフトバスが進入できない造作になっており、また送迎時間帯のマンション前は他のサービス事業者の送迎車が頻回に通過・停車したり交通量が多い。Sさんはお迎え→リフトバス乗車まで、ご本人の身体状況とマンションから送迎車までの距離が大きいという事情があり、毎回10分以上時間がかかるため、できるだけ交通の邪魔にならないように、また歩行者や自転車・車椅子通行者の交通障害にもならない配慮の範囲で歩道に乗り上げていた。しかし、実際に上記のような声があったため、今後は、利用者ご本人が乗り降りする際に、柵の開口部にリフトバスを移動させ、待機中はできるだけ柵に寄せた形でリフトバスを停車させておくよう配慮し、様子を見ることにする。車道の交通量や歩行者等の状況に応じて、臨機応変に対応する。	解 決 対応中
6	お迎えの時間を告げるために電話でご自宅に連絡を行った際、月曜日の入浴後にジョアしか手渡されず、喉が渴いていたがお茶が提供されなかった。また、他の利用者には提供していたが、申し出るまで提供されず、不快な思いをした。	ジョアの提供後にお茶の提供ができておらず、ご本人より申し出があったので提供していたが、不快な思いをさせてしまった。ご本人に謝罪し、同様のことが起こらないように改善する旨を伝え了承を頂いた。ご家族(長女)にも経緯を報告し了承を頂いた。	解 決 対応中