

令和2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2年4月～令和3年3月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	8
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	1
C 第三者委員	0

3. 苦情申出人

項目	件数
A 利用者本人	7
B 利用者の家族	0
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	8
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
	非公開	8
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2年4月～令和3年3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
4 月 度	4/1利用者G様より意見箱に以下のような投書がありました。 先日の昼食は「ビフテキ」との触れまわりで1枚300円ぐらいのオージービーフが想定されて嫌な気持ちしかなかったが、提供されたのははるかに想像のななめ上を行くものだった。この界隈では「牛コマ炒め」のことを「ビーフステーキ」と呼ぶことにしているのですか？	デイ管理者同席のもと食事提供を受けている愛港園の管理栄養士より、創立記念日の特別食として本来ステーキとして提供できる質のお肉を、高齢者でも食べやすいように薄くスライスしてお出したことを説明させていただいたところ、「ビーフステーキ」とは「肉の塊」との意味なので、塊でないものを献立に「ステーキ」と表記するのは間違っているとの指摘であった。 誤解を招く献立表記であったことを謝罪し、今後はメニュー表記について誤解しないよう配慮していく旨お伝えし納得を得る。	解決 対応中
	4/13利用者Y様よりサービス提供について、ご不満の声を聴く。 入浴が遅くなりレクに参加できなかった。また、送りの車も遅い順番で待たされた。	当日は入浴の順番が午後の後半であった。午前中から順次入浴して頂いていたが、いつもより時間を要したため、レクの時間まで食い込んでしまったことをお詫びする。また、送迎の順番については効率よく送れるよう順番を決めているが、臨時利用や休まれる利用者の関係で、今回は遅くなってしまったことを説明し、納得を得る。 入浴については各職員に着脱介助に入るタイミングなど、決められた時間を常に意識してサービス提供が行えるよう指導する。	解決 対応中
	4/22利用者G様より両下腿と左ふくらはぎにかき傷と赤い発赤痕があり、リンデロンを薄く塗布したところ「医師でもないのにステロイドを塗るのか」「ゲンタシンでいいのに。こんなことになるので見せたくなかった」との苦情がある。	苦情を受け、処置内容について十分な説明をし、了解を得た上で手当てすべきであったことをその場で謝罪する。 その日の終礼時職員間で支援の経過、利用者様からの苦情内容の共有を行い、介助時の利用者様の意向確認を、事前の声かけを通じてきちんと行っていくよう指導する。	解決 対応中
6 月 度	6/11利用者I様より昼食のおかずが刻まれているので何を食べているかわからないとの苦情がある。	利用開始時は既往歴もあり利用者様了解のもとさざみ食でしたが、今回利用者様からの訴えがありましたので、普通食での提供とさせていただきます。その後同様の苦情はありません。	解決 対応中
	6/24利用者U様より「入浴時洗身や更衣を手伝って欲しい。何もかも自分でさせられるなら、自宅でも入浴できるのでデイで入浴しなくていい。」との苦情がある。	利用者様のADL状況を考慮しご自身で出来る能力は損なわないよう介助していましたが、ご本人様からの訴えもあり職員間で話し合いをしました。更衣時に利用者間のプライバシーを考慮し、カーテンで仕切りをしていたこともあり、放置されていると感じ、気分を害されていたのではとの意見もありましたので、本人の能力を阻害することのないよう配慮しながら、声かけ等により本人が見守られていることを感じられるよう支援していくこととしました。 その後同様の訴えはありません。	解決 対応中
7 月 度	利用者Y様の隣人より自宅送り時に車いすを集合住宅の廊下に置いたままにしないよう苦情を受ける。	自宅送り時の車いすの取扱については、家族様との話し合いで廊下に置いておくこととなっていたが、隣人からの苦情を受け、家族様に苦情内容を報告し、隣人との調整をお願いする。 後日家族様調整の結果、当初の取り決め通り廊下に置いておくこととなる。	解決 対応中
	利用者I様より入浴時に「私はほったらかしやな」との発言がある。	利用者様の自立度を勘案し、見守り対応としていたが声かけなど不足していた事で、不快な思いをさせてしまい、その場で謝罪する。 同日、終礼時に上記内容について職員間で共有を図り、今後については自立度の高い方に対しても、声かけなど配慮して見守りをしていくこととする。その後同様の苦情はない。	解決 対応中
	利用者E様の家族様より、入浴時に女性利用者を男性スタッフが介助していると本人より聞いたが、同性での介助でやって欲しいとの苦情を受ける。	利用者様、家族様に不快な思いをさせたことについて謝罪する。 原則、浴室内や脱衣場、トイレでの介助は同性介助としているが、職員体制が整わず脱衣場での異性介助の場面があった。今後については常に同性介助が出来るよう職員配置等に配慮していく。	解決 対応中