

令和5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5年4月～令和6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	0
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	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）	0
B 当事者了解 非公開	3
C 不服申立	0

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>朝、K様の送り出しヘルパーより「9時半から待っているがお迎えの車が来ない。」と電話があった。</p>	<p>連絡を受け、K様のお迎えは一番近隣を走行している送迎車に連絡し10時前になってしまったが乗車していただいた。暑い中お待たせしたことをお詫びし体調確認を行う。</p> <p>K様のお迎えは元々10時であったが、ヘルプセンターから派遣の都合で9時半にして欲しいと依頼があったことを、対応職員が送迎担当者や他の職員に伝達できていなかった。</p> <p>依頼を受けた職員は送迎担当者に必ず報告する。送迎担当者は時間変更を調整し結果をヘルプセンターやデイの職員に伝える。(朝礼や終礼ノートにも記入し皆が確認できるようにする。)</p> <p>今後、このような初歩的ミスがないよう十分注意する。</p>	<p style="text-align: center;">解決</p> <p>対応中</p>
2	<p>T様は午後からも血圧とSPO2を測定することになっている。</p> <p>最初に対応した職員がSPO2だけ測るため、血圧測定はしなくてもいいのか尋ねると「はい」との返事。次に看護師が血圧を測りに来たので「さっきは測らんでいいって言ったのに何で?」と質問すると、先程の件を知らない看護師は「看護師として午後の状態も知っておきたいからです」と答えた。</p> <p>その途端「別に自分は拒否したわけじゃない。こっちからも血圧は?って聞いたけど測らんでいいって言ったのにおかしいんじゃないか!」とだんだん興奮気味になりしばらく訴えておられた。</p> <p>結論として「自分も会社勤めしたきたから言うけど、ここも会社と同じ組織やろ。それなら、知ってる者と知らん者が居ること事態がおかしい。皆が情報を共有していないとアカンのと違うか!」とご指摘があった。</p>	<p>看護師や職員がご意見を傾聴し「仰ることはその通りです」と何度もお詫びする。なかなか興奮は治まらない状態ではあったが、情報の共有方法の見直しや以後同じ事の繰り返しがない事を約束し落ち着いていただく。</p> <p>しばらく時間を置いてから、再度、お詫びと今後の対応についてお話すると「ちょっと言い過ぎたけど、本間のことやから!」とひとまず了承して下さった。</p> <p>最初の職員について、なぜSPO2だけ測定したのか確認する。午後から再検する利用者については、メモで名前の横に血圧、SPO2、両方測るかを看護師が書き出しているが、今回は名前の横にSPO2測定しか記入がなかったため「血圧は測らなくてよい」と答えてしまったとのこと。</p> <p>看護師に確認すると、T様についてはいつも血圧とSPO2をセットで測っているのが省略してしまったとのことだった。</p> <p>T様が血圧測定の事を尋ねてきた時、まず看護師に確認が必要だったことや、看護師も省略したことを周囲の職員に伝えていなかったことの連携不足が原因となってしまった。</p> <p>当日の終礼にて再検が必要な利用者様の確認を行った。</p> <p>情報の共有については、朝礼や終礼にて口頭で連絡事項の確認を行い、終礼ノートに記録している。当日休みの職員も業務日誌や終礼ノートで必ず確認する事を周知した。</p>	<p style="text-align: center;">解決</p> <p>対応中</p>
3	<p>送迎車の停車の仕方について、後方を走行中のドライバーからの苦情。</p> <p>前方を走行中の送迎車がマンション玄関前で急にハザードランプを点滅させ停車した。道が狭く右側に自分の車が通れるスペースがなかったのでもしばらく待っていた。後ろの車のことも考えて運転して欲しい。</p> <p>送迎車が広い道まで前進し再度停車した時、自分は追い越して注意しに行った。送迎車の運転手は誤りもせず「はいはい」とうなずいており「頭、おかしいんとちゃうか」と言うと「頭おかしいんです」と反省の様子がない。バカにしてるんかと腹が立ち法人に直接電話した。</p>	<p>本部に電話があり、丁寧な謝罪と傾聴を繰り返し怒りを収めていただく。今後、同様の事がないよう指導を行うことを約束して了承していただいた。(運転手からの詫びの連絡は不要とのこと)</p> <p>送迎ドライバーに事実確認を行う。</p> <p>玄関前に停車しようとしたところ、前方の車が先に玄関前に止めてしまったので、その手前に停車するしかなかった。そこは駐車禁止のポールが立っており、その分道幅は狭かったが、後方の車は軽自動車なので横を通る幅はあると確認し停車した。</p> <p>注意を受けた時、通れると思ったことを説明しお詫びするが、すごい剣幕なので口論にならないように「はい、はい、はい」とうなずき返事をしていた。「頭おかしいんです」の発言はしていないが「頭おかしいんとちゃうか」と言われた時、うなずいていたからだと思うとのこと。</p> <p>車が通れる幅はあったとしても、後方のドライバーが通る事が出来ず待っておられたことは事実なため、丁寧な謝罪や対応が必要だった。交通ルールの厳守と、利用者だけではなく、通行人や周囲の車に対しても安全第一で気配りのできる運転を心掛けるよう指導すると共に他のドライバーや生活支援員にも周知した。</p> <p>また、同乗していた女性利用者様には驚かせて怖い思いをさせてしまったことを深くお詫びし、次回のご利用の際にもお詫びの声かけさせていただいた。</p>	<p style="text-align: center;">解決</p> <p>対応中</p>