

平成28年7月1日

苦情解決第三者委員 様

港区南部地域包括支援センター
管理者 石橋 直貴

苦情解決状況報告書

平成28年4月～6月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

添付書類

1. 苦情解決状況報告書 (別紙1)
【包括支援事業】
2. 苦情解決報告詳細 (別紙2)
【包括支援事業】
3. 苦情解決状況報告書 (別紙3)
【認知症初期集中支援事業】
4. 苦情解決報告詳細 (別紙4)
【認知症初期集中支援事業】

平成28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	港区南部地域包括支援センター (包括支援事業)
苦情受付期間	平成28年4月～6月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	1
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	1
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	0

4. 苦情内容

項目	件数
A サービス内容に関する事項	0
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	1

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	1
C 不服申立	0

【苦情解決報告詳細】

施設名 港区南部地域包括支援センター（包括支援事業） 平成28年4月～6月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	平成28年4月1日より当地域包括支援センターは現住所の池島1丁目に移転したが、移転後に、それを知らずに、前の所在地である八幡屋2丁目の住所を訪問されたとの事。移転についてのお知らせを前事務所の入り口には掲示しており、それを見て現事務所に来られる。移転について事前に知らせ欲しかったとの苦情を受ける。	以前に数回開わりのある、相談者であるが、当地域包括支援センターに相談に来られるのが半年～1年に1回であり、当地域包括支援センターの1年の延べ相談件数は約2700件である為、個別に移転の周知を行う事は現状として難しい。ご本人に丁寧に詫言をされると、御納得頂けた。地域包括支援センターのリーフレットを用いて、各地域のイベントや会合に参加し、地域住民に対する周知を積極的に行っている。	解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中

平成28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	港区南部地域包括支援センター (認知症初期集中支援事業)
苦情受付期間	平成28年4月～6月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	0
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	0
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	0
B 利用者の家族	0
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	0
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	0
B 公開(掲示・その他)	0
B 非公開	0
C 不服申立	0

【苦情解決報告詳細】

施設名 港区南部地域包括支援センター
(認知症初期集中支援事業)

平成28年4月～6月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中

平成28年10月1日

苦情解決第三者委員 様

港区南部地域包括支援センター
管理者 石橋 直貴

苦情解決状況報告書

平成28年7月～9月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

添付書類

1. 苦情解決状況報告書（別紙1）
【包括支援事業】
2. 苦情解決報告詳細（別紙2）
【包括支援事業】
3. 苦情解決状況報告書（別紙3）
【認知症初期集中支援事業】
4. 苦情解決報告詳細（別紙4）
【認知症初期集中支援事業】

平成28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	港区南部地域包括支援センター (包括支援事業)
苦情受付期間	平成28年7月～9月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	0
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	0
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	0
B 利用者の家族	0
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	0
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	0
C 不服申立	0

【苦情解決報告詳細】

施設名 港区南部地域包括支援センター（包括支援事業） 平成28年7月～9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中

平成28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	港区南部地域包括支援センター (認知症初期集中支援事業)
苦情受付期間	平成28年7月～9月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	0
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	0
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	0
B 利用者の家族	0
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	0
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	0
C 不服申立	0

【苦情解決報告詳細】

施設名 港区南部地域包括支援センター
(認知症初期集中支援事業)

平成28年7月～9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中

平成29年1月1日

苦情解決第三者委員 様

港区南部地域包括支援センター
管理者 石橋 直貴

苦情解決状況報告書

平成28年10月～12月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

添付書類

1. 苦情解決状況報告書 (別紙1)
【包括支援事業】
2. 苦情解決報告詳細 (別紙2)
【包括支援事業】
3. 苦情解決状況報告書 (別紙3)
【認知症初期集中支援事業】
4. 苦情解決報告詳細 (別紙4)
【認知症初期集中支援事業】

(別紙1)

平成28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	港区南部地域包括支援センター (包括支援事業)
苦情受付期間	平成28年10月～12月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	0
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	0
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	0
B 利用者の家族	0
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	0
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	0
C 不服申立	0	

【苦情解決報告詳細】

施設名 港区南部地域包括支援センター（包括支援事業） 平成28年10月～12月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中

平成28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	港区南部地域包括支援センター (認知症初期集中支援事業)
苦情受付期間	平成28年10月～12月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	0
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	0
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	0
B 利用者の家族	0
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	0
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 0
C 不服申立	0

【苦情解決報告詳細】

施設名 港区南部地域包括支援センター
(認知症初期集中支援事業)

平成28年10月～12月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中

平成29年4月1日

苦情解決第三者委員 様

港区南部地域包括支援センター
管理者 石橋 直貴

苦情解決状況報告書

平成29年1月～3月の期間の苦情解決状況を、別紙のとおり報告いたします。

添付書類

1. 苦情解決状況報告書 (別紙1)
【包括支援事業】
2. 苦情解決報告詳細 (別紙2)
【包括支援事業】
3. 苦情解決状況報告書 (別紙3)
【認知症初期集中支援事業】
4. 苦情解決報告詳細 (別紙4)
【認知症初期集中支援事業】

平成28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	港区南部地域包括支援センター (包括支援事業)
苦情受付期間	平成29年1月～3月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	0
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	0
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	0
B 利用者の家族	0
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	0
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	0
C 不服申立	0	

【苦情解決報告詳細】

施設名 港区南部地域包括支援センター（包括支援事業） 平成29年1月～3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中

平成28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	港区南部地域包括支援センター (認知症初期集中支援事業)
苦情受付期間	平成29年1月～3月

1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	0
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	0
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	0
B 利用者の家族	0
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	0
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	0
C 不服申立	0

【苦情解決報告詳細】

施設名 港区南部地域包括支援センター
(認知症初期集中支援事業)

平成29年1月～3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1			解決 対応中
2			解決 対応中
3			解決 対応中