

## 2019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	特別養護老人ホーム愛港園
苦情受付期間	2019年4月～2020年3月

### 1. 苦情受付状況

項目	件数
苦情受付件数	2
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	2
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	1
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	1
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）	2
B 当事者了解 非公開	0
C 不服申立	0