

令和元年度 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 | 平成31年4月～令和2年3月 |

1. 苦情受付状況

| 項目 | 件数 |
|---------------|----|
| 苦情受付件数 | 9 |
| うち第三者委員への申立件数 | 3 |

2. 苦情受付者

| 項目 | 件数 |
|-----------|----|
| A 苦情受付担当者 | 3 |
| B 施設長 | 6 |
| C 第三者委員 | 0 |

3. 苦情申出人

| 項目 | 件数 |
|----------|----|
| A 利用者本人 | 9 |
| 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 | 6 |
| B 管理者・職員の対応に関する事項 | 4 |
| C 個人の嗜好・選択に関する事項 | 2 |
| 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) 1 |
| B 当事者了解 | 非公開 8 |
| C 不服申立 | 3 |

令和元年度 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 | みなと在宅介護支援センター |
| 苦情受付期間 | 平成31年4月～令和2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 | 0 |
| 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 | 0 |
| 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 | 2 |
| C 不服申立 | 0 |

令和元年度 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 | みなとホームヘルプセンター |
| 苦情受付期間 | 平成31年4月～令和2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 | 2 |
| 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 | 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 |