

2020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
苦情受付期間	2020年4月～2021年3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		1

2. 苦情受付者

項	目	件数
A	苦情受付担当者	0
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	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	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）	1
B	当事者了解 非公開	0
C	不服申立	0

(別紙2)

【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

令和2年4月～令和3年3月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
8 月 度	利用者様が担当ケアマネジャーの支援内容について当センターに相談したが、苦情解決として記録されていなかった。法人のホームページには、苦情対応した件数と記録が掲載されているが地域包括支援センターの苦情件数が毎年0件になっており信憑性を疑っている。	利用者様のご相談の意図を把握出来ず、総合相談として受理していた。事実を真摯に受け取り、今後は適切な対応を行うよう周知徹底していく。	解決 対応中