

## 令和3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	弘済院第1特別養護老人ホーム
苦情受付期間	令和3年4月～令和4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	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	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	1
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)	1
	非公開	0
C 不服申立	0	

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 弘済院第1 特別養護老人ホーム

令和3年7月～令和3年9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	施設における新型コロナウイルスの感染対応について理解はしているが、これだけ新規感染者が減少している状況で、なんとか直接会える対応を考えてもらえないでしょうか？	直接の面会については、11月より段階的に緩和して行う予定との内容を説明、感染予防の観点から制限のある面会ではあるが、今後直接面会できるとの内容にご理解いただく。	解決 対応中