

## 令和5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	千里サポートステーション
苦情受付期間	令和5年4月～令和6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	0
B 利用者の家族	0
C 匿名	1
D その他	2

## 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	3

## 5. 解決状況

項目	件数
A 当事者了解 公開(掲示・その他)	3
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 千里サポートステーション

令和5年 4月～令和6年 3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	同マンションの住人（男性）より事務所に相談があり。夜間に同階の住人（当施設入所者）が夜間に大きな声で叫んだり、“暴力団” “やくざ” 等、物騒なことを口にしていてので不安で眠れず困っているとの苦情がある。	苦情申出者（男性）には謝罪し、当事者と面談を行い他者への迷惑になる行為はやめるよう注意すること、また本件を実施機関に報告し、改善が図れない場合は医療に繋げることや、それに応じない場合は退所を進めていくよう対応を図る。苦情申出者には本人の個人情報を伏せた上で、当施設が責任をもって対応を進めていくので、また何かあれば夜間相談受付の千里寮や状況に応じて警察に連絡いただきたい旨、対応をお願いした。	解決 対応中
2	8/16 夜中 ものすごい物音30分くらい続く。物を床やカベにたたきつけている。洗たく機を2時ごろ回しだす。飛んだりねたりしてる音がものすごかった。（男：3Fあたりの）ヤツではないか。寝れない どうにかしてください。	当施設の入所者全員に夜間の物音、洗濯機の使用状況を確認したが、いずれも苦情内容の時間帯に使用しているとは答えず。他入所者からも物音の相談があったため、当施設以外の入居者が発生元の可能性があり、大家（管理会社）に掲示板での注意喚起、回覧での呼びかけを依頼した。その後、苦情が上がることはなくなった。	解決 対応中
3	苦情申出者（男性）より、一ヶ月程度、日住利用者503号室の部屋から物が落ちる音が頻回に聞こえるとの苦情が入る。一度、本人に直接苦情申し立てしたこともあったがあまり理解出来ていない様子に窺えた。本人にも事情を確認すると、部屋の荷物の移動中に起こった事が判明する。	苦情申出者（男性）には謝罪を行っている。左記の通り原因を究明したことを伝え、今後二度と無いよう気を付けることを報告する。特に夜間帯や早朝は物音に気を付けてもらうようにする約束を取り交わしていることを伝えている。	解決 対応中