

(別紙1)

令和2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	第2みなとデイサービスセンター
苦情受付期間	令和2年4月～令和3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	2
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	2
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) 0
B 当事者了解	非公開 2
C 不服申立	0

【苦情解決報告詳細】

施設名 第2みなとデイサービスセンター

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
1	4月1日連絡帳の次回利用日の記載欄に誤った利用日を記載したため、正しい利用日の確認の電話をいただくこととなった。(利用者サービスの質の向上及び職員の共有事項として)	連絡帳の次回利用日の記載に誤りがあったことを謝罪し、正しい次回利用日を伝え了承を得る。対応策として、月間予定表に固定されている利用曜日の備考欄を付け加え、連絡帳を記載する際に次回利用日と利用者毎の利用曜日を確認することを周知徹底する。また、利用曜日に変更があった際はケース検討会議にて申し送りを行い、備考欄は毎月更新を行う。	解決 対応中
2	4月15日お帰り頂いた直後にご家族から連絡帳等の入ったジッパーケースが荷物に入っていないと連絡がある。(利用者サービスの質の向上及び職員の共有事項として)	デイルーム内を確認すると荷物を置き場に本氏の連絡帳の入ったジッパーケース他の利用者のもに紛れていることに気づく。ご家族より次回利用時に返却してもらえれば構わないと申し出があるが、本日中に届ける旨を伝え了承を得る。	解決 対応中