

## 令和4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愛港園
苦情受付期間	令和4年4月～令和5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	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	1

### 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	

【苦情解決報告詳細】

施設名 第2愛港園

令和4年10月～12月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>10/14～10/22にショートステイ利用の際に後ろ側に刺繍が入ったグレーズボンを荷物に入れたと思うが、利用終了後にズボンが無かったと話され、調べて欲しいとの事。</p>	<p>施設に戻り前回利用時に撮影した写真を確認したが、刺繍の入ったズボンは写っていなかった。                      来園時・帰宅時に荷物をチェックした職員にも確認を行ったが、刺繍の入ったズボンは無かったとの回答。ショートステイ利用者が行きそうな場所や使用していた居室・ベッド周り、他の利用者の衣類等もチェックしたが、刺繍の入ったズボンは見当たらなかった。                      家人に電話にて連絡。写真の確認、関わった職員の聞き取り及び施設内の捜索を行ったが、該当するズボンが発見できなかった事を報告。                      家人から、捜索してもらってすいません。もしかしたら勘違いかも知れません。ありがとうございました、との回答頂く。</p>	<p>解決</p> <p>対応中</p>