

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	千里サポートステーション
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	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	1
B 利用者の家族	0
C 匿名	0
D その他	1

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	1
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
B 当事者了解 非公開	1
C 不服申立	0

【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4年 4月～令和5年 3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	3002キチガイの人が戸をらんぼうにたたき 私にで ていけと言った けいさつに言ってください 3005 (個人名) ※原文	生活音に対する苦情を当施設利用者が直接注意したことでトラブルに 発展する。利用者には直接の注意はトラブルの原因になるため、管理 会社もしくは施設職員に相談するように伝える。3005号室の入居者 の方には施設職員から謝罪をし、受け入れていただく。	解決 対応中
2	502号室の玄関扉が閉まる時に大きな音がなります。驚く ので何とかならないでしょうか。(503号室の施設利用者 より)	マンションの管理会社に報告し、扉が閉まる勢いの調整並びに修理を依頼す る。また502号室の施設利用者には、扉を完全に閉めるまでは手を添えて閉 めるようお願いをした。以降は改善されていることを本人より確認する。	解決 対応中