

令和6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	特別養護老人ホームみなと弘済園
苦情受付期間	令和6年4月～令和7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	1
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）
B		非公開
C	不服申立	0

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

特別養護老人ホームみなと弘済園

令和6年4月～令和7年3月

	苦情の詳細	対 応 状 況	苦情解決 の状況
1	利用者様が朝少しいつもより遅くに起床され、起床介助を行ったが衣類の一部を着衣忘れ、ご利用者様より着用の依頼があったが適切なお答えが出来ず不快な思いをさせた。	起床が遅れるのは悪くなく、起床介助に適切に行う事でご利用者様も満足されるが、他の業務を優先しまったために不愉快な回答を行ってしまった。そのことに対してご本人様及びご家族様に説明しご理解を頂く形となった。	解 決 対応中