

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	愛港園
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	1
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）	1
B		非公開	0
C	不服申立		0

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 特別養護老人ホーム愛港園

2025年1月～3月

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	ショートステイ利用中に衣類（ズボン）に破れが見つかり、帰宅送迎時にヘルパーへ報告する。 後日家族より連絡があり、「新品のズボンを用意したのに破れている。ズボンの後ろを持ち上げて介助をしたことで穴が空いたのではないかと謝罪がない」と苦情の連絡が入る。	ショートステイ担当ケアマネと担当者で対応。当該ズボンに関しては、直近利用時にも使用しており、今回の利用開始時点で破れがあったかどうかは確認できておらず、持参した時点で破れがあったのか、利用中に破損したのかは不明。家族の指摘する介助中の破損についても職員に聴き取りするが、心当たりのある職員はいなかった。 経緯と情報伝達の徹底を強化することを説明し、その場は納得される。 後日再度苦情の連絡があり、施設長同席のもと改めて説明する場を設ける。利用中の破損かどうかは確認できず、意図的に荒い介助をする職員はいないことを説明し、今後の対応として丁寧な介助の徹底と伝達事項はヘルパーを仲介するのではなく、家族（ＫＰ）に直接連絡すること、ズボンに関しては同等品を弁償することで納得される。 その後も定期的なショートステイ利用は継続している。	解決 対応中