

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	認知症対応型共同生活介護ときめき
苦情受付期間	令和 6年 7月～ 9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 当事者了解 非公開	0
C 不服申立	0

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 認知症対応型共同生活介護ときめき

令和6年 7月～ 9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	第2回運営推進会議において、家族様から「コロナ禍、酷暑で外へ出る機会も少なく、室内で談話やTVばかりでは体も心もなまりますね。室内でのレクリエーションや頭の体操になる何か増えれば良いなと思います」との意見を頂いた。	室内で出来る事はなかなか限られていますが、日中はYouTubeで高齢者向けの体操動画を流し、利用者さんの体調や気分に合わせて、体操へ参加して頂く他、レクリエーションを実施して、室内で出来る様な活動を実施していることを意見票に記載して回答を行った。	解決 対応中