

社会福祉法人 愛和福祉会

2019年度 第3期（10-12月） 苦情等解決状況報告書

1. 苦情受付状況について

事業	苦情受付数		第三者委員 への通知
	うち	未解決件数	
児童福祉事業	3	0	0
高齢者福祉事業	2	1	0

2. 苦情申出人について

項目		件数
a	利用者本人	0
b	利用者の家族・親戚	5
c	その他（ ）	0

3. 苦情の内容（複数あり）

項目		件数
a	ケアの内容に関わる事項	2
b	個人の嗜好・選択に関わる事項	0
c	財産管理・遺言・遺産等に関わる事項	0
d	制度・施策・法律に関わる要望	1
e	その他（ 職員に関わる事項 ）	2

4. 苦情の想定原因（複数あり）

項目		件数
a	説明・情報不足	5
b	職員の態度	1
c	サービス内容	0
d	サービス量	0
e	権利侵害	0
f	その他（ ）	0