

# 社会福祉法人 愛和福祉会

## 2020年度 第1期（4-6月） 苦情解決状況報告書

### 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	
高齢者福祉事業	1 0	0
社会貢献事業	1 0	1

### 2. 苦情申出人について

項目		件数
a	利用者本人	1
b	利用者の家族・親戚	1
c	その他（ ）	0

### 3. 苦情の内容

項目		件数
a	ケアの内容に関わる事項	1
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	0
e	その他（ 入居者の言動 ）	1

### 4. 苦情の想定原因（複数あり）

項目		件数
a	説明・情報不足	1
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（ 入居者の言動 ）	1