

社会福祉法人 愛和福祉会

2021年度 第一期（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 | |
| 児童福祉事業 | 1 | 0 | 0 |
| 高齢者福祉事業 | 0 | 0 | 0 |
| 障がい者福祉事業 | 0 | 0 | 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 | 1 |
| 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 | 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（ ） | 0 |

4. 苦情の想定原因（複数あり）

| 項目 | | 件数 |
|----|-----------------|----|
| a | 説明・情報不足 | 0 |
| 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（ 衛生面の認識不足 ） | 1 |