

社会福祉法人 愛和福祉会

2020年度 第二期（7-9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	3	0	0
高齢者福祉事業	1	1	1
障がい者福祉事業	3	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	3
c	その他（ 近隣住民 ）	4

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	0
e	その他（ 騒音、職員の対応 ）	6

4. 苦情の想定原因（複数あり）

項目		件数
a	説明・情報不足	3
b	職員の態度	2
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（ 注意喚起不足、職員の不注意 ）	4