

社会福祉法人 愛和福祉会

2019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

施設名	苦情受付数		第三者委員会への通知
	うち	未解決件数	
西野中央保育園	3		0
	0		
特別養護老人ホーム セボラ・コリーナ	2		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	4
c	その他（ ）	1

3. 苦情の内容

項目		件数
a	ケアの内容に関わる事項	5
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	3
b	職員の態度	3
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（ 職員の引継ぎ不足 ）	1