

社会福祉法人 愛和福祉会

2019年度 第4期（1-3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

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	0
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（ ）	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	1
d	サービス量	0
e	権利侵害	0
f	その他（ ）	0