

## 平成 28 年度苦情受付・解決結果報告

社会福祉法人日本原荘

平成 29 年 7 月 11 日（火）13 時 30 分から特別養護老人ホーム日本原荘ユニット型会議  
研修室にて苦情解決第三者委員会議を開催し、以下のとおり苦情受付・解決結果について  
報告します。

### 《平成 28 年度苦情受付状況（法人全体）》

| 苦情の内容           | 苦情件数 | 解決済件数 |
|-----------------|------|-------|
| ケアの内容に関する苦情     | 7 件  | 7 件   |
| 職員の言動及び態度に関する苦情 | 5 件  | 5 件   |
| その他の関する苦情       | 1 件  | 1 件   |
| 合計              | 13 件 | 13 件  |

### 《平成 28 年度苦情受付内容（施設別）》

|                 | 日本原荘ユニット | 第 3 日本原荘 | 津山ナースینگホーム | ヘルパー日本原荘 | 総合かつた | ケアハウスかつた |
|-----------------|----------|----------|-------------|----------|-------|----------|
| 苦情件数            | 1        | 3        | 1           | 4        | 3     | 1        |
| 〈申出人〉           |          |          |             |          |       |          |
| 利用者本人           |          |          |             | 3        |       | 1        |
| 利用者家族           | 1        | 3        | 1           | 1        | 2     |          |
| その他             |          |          |             |          | 1     |          |
| 合計              | 1        | 3        | 1           | 4        | 3     | 1        |
| 〈苦情内容〉          |          |          |             |          |       |          |
| ケアの内容に関する事項     | 1        | 3        |             | 3        |       |          |
| 職員の言動及び態度に関する事項 |          |          |             | 1        | 3     | 1        |
| その他             |          |          | 1           |          |       |          |
| 合計              | 1        | 3        | 1           | 4        | 3     | 1        |
| 〈申出人の要望〉        |          |          |             |          |       |          |
| 改めてほしい          |          | 3        | 1           | 4        | 2     | 1        |
| 回答がほしい          | 1        |          |             |          | 1     | 1        |
| 調査してほしい         | 1        |          |             |          |       |          |
| 合計              | 2        | 3        | 1           | 4        | 3     | 2        |
| 〈解決状況〉          |          |          |             |          |       |          |
| 解決済み            | 1        | 3        | 1           | 4        | 3     | 1        |
| 継続中             |          |          |             |          |       |          |
| 運営適正化委員会紹介      |          |          |             |          |       |          |
| その他             |          |          |             |          |       |          |
| 合計              | 1        | 3        | 1           | 4        | 3     | 1        |