

# 平成 29 年度苦情受付・解決結果報告

社会福祉法人日本原荘

平成30年7月6日(金)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29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     | 6件   | 6件    |
| 職員の言動及び態度に関する苦情 | 6件   | 6件    |
| その他の苦情          | 1件   | 1件    |
| 合計              | 13件  | 13件   |

## 《平成29年度苦情受付内容(施設別)》

|                 | 第3日本原荘 | デイサービス<br>日本原荘 | ヘルパー<br>日本原荘 | 津山ナース<br>ングホーム | 総合かつた | デイサービス<br>かつた | ケアハウス<br>かつた |
|-----------------|--------|----------------|--------------|----------------|-------|---------------|--------------|
| 苦情件数            | 3      | 1              | 3            | 2              | 1     | 2             | 1            |
| ＜申出人＞           |        |                |              |                |       |               |              |
| 利用者本人           | 2      | 1              | 2            |                |       | 1             | 1            |
| 利用者家族           | 1      |                | 1            | 2              |       |               |              |
| その他             |        |                |              |                | 1     | 1             |              |
| 合計              | 3      | 1              | 3            | 2              | 1     | 2             | 1            |
| ＜苦情内容＞          |        |                |              |                |       |               |              |
| ケアの内容に関する苦情     | 3      |                | 2            | 1              |       |               |              |
| 職員の言動及び態度に関する苦情 |        |                | 1            | 1              | 1     | 2             | 1            |
| その他の苦情          |        | 1              |              |                |       |               |              |
| 合計              | 3      | 1              | 3            | 2              | 1     | 2             | 1            |
| ＜申出人の要望＞        |        |                |              |                |       |               |              |
| 改めてほしい          | 1      | 1              | 3            | 1              | 1     | 2             | 1            |
| 回答がほしい          | 1      |                |              | 1              |       |               |              |
| 調査してほしい         | 1      |                |              |                |       |               |              |
| 合計              | 3      | 1              | 3            | 2              | 1     | 2             | 1            |
| ＜解決状況＞          |        |                |              |                |       |               |              |
| 解決済み            | 3      | 1              | 3            | 2              | 1     | 2             | 1            |
| 継続中             |        |                |              |                |       |               |              |
| 運営適正化委員会紹介      |        |                |              |                |       |               |              |
| その他             |        |                |              |                |       |               |              |
| 合計              | 3      | 1              | 3            | 2              | 1     | 2             | 1            |