

## 平成30年度苦情受付・解決結果報告

社会福祉法人日本原荘

令和1年7月5日(金)15時00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30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	4件	4件
職員の言動及び態度に関する苦情	1件	1件
その他の苦情	0件	0件
合計	5件	5件

### 《平成30年度苦情受付内容(施設別)》

	ホームヘルプステーション 日本原荘	介護老人保健施設 津山ナーシングホーム	ケアハウスかつた
苦情件数	2	1	2

#### <申出人>

利用者本人	2		2
利用者家族		1	
その他			
合計	2	1	2

#### <苦情内容>

ケアの内容に関する苦情	2	1	1
職員の言動及び態度に関する苦情			1
その他の苦情			
合計	2	1	2

#### <申出人の要望>

改めてほしい	2		2
回答がほしい		1	
調査してほしい			
合計	2	1	2

#### <解決状況>

解決済み	2	1	2
未解決(継続中)			
運営適正化委員会紹介			
その他			
合計	2	1	2