

令和2年度 社会福祉法人 敬聖会 苦情解決状況報告

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

1 苦情受付件数 (単位：件)

施設名	件数	摘 要
ケアハウスセンテナリアン	13	※ 桔梗みのりの里事業別内訳 (1) 特別養護老人ホーム 2 件 (2) 短期入所介護 1 件 (3) 通所介護 1 件
グループホームききょう	1	
桔梗みのりの里	4	
計	18	

2 申出人の属性別 (単位：件)

(1) ケアハウスセンテナリアン

(2) グループホームききょう

	苦情申出人の属性							苦情申出人の属性					
	利用者	家族	知人	職員	その他	合計		利用者	家族	知人	職員	その他	合計
苦情	13	0	0	0	0	13	苦情	0	1	0	0	0	1
その他	12	0	0	0	0	12	その他	0	0	0	0	0	0
合計	25	0	0	0	0	25	合計	0	1	0	0	0	1

(3) 桔梗みのりの里

	苦情申出人の属性					
	利用者	家族	知人	職員	その他	合計
苦情	1	3	0	0	0	4
その他	0	0	0	0	0	0
合計	1	3	0	0	0	4

3 苦情受付件数の内容と解決方法別 [単位：件]

(1) ケアハウスセンテナリアン ()はご意見箱の件数

	職員の 接遇	サービスの 質や量	利用料等	説明・情報 提供	被害・ 損害	権利侵害	その他	合計
施設内で解決	12(9)	2	0	1(1)	2	2(1)	4	23(11)
第三者委員	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	1	0	1(1)	2(1)
合計	12(9)	2	0	1(1)	3	2(1)	5(1)	25(12)

(2) グループホームききょう

	職員の 接遇	サービスの 質や量	利用料等	説明・情報 提供	被害・ 損害	権利侵害	その他	合計
施設内で解決	0	1	0	0	0	0	0	1
第三者委員	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	0	0	0	0	0	1

(3) 桔梗みのりの里

	職員の 接遇	サービスの 質や量	利用料等	説明・情報 提供	被害・ 損害	権利侵害	その他	合計
施設内で解決	0	0	0	2	2	0	0	4
第三者委員	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	2	2	0	0	4