

令和3年度 社会福祉法人 敬聖会 苦情解決状況報告

(令和3年4月1日～令和4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	11	※ 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 0 件 (3) 通所介護 3 件
グループホームききょう	1	
桔梗みのりの里	5	
計	17	

2 申出人の属性別 (単位：件)

(1) ケアハウスセンテナリアン

	苦情申出人の属性							ご意見箱差出人の属性			
	利用者	家族	知人	職員	その他	合計		利用者	職員	その他	合計
苦情	10	0	0	0	1	11	苦情	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	その他	3	0	0	3
合計	10	0	0	0	1	11	合計	3	0	0	3

(2) 桔梗みのりの里

(3) 桔梗みのりの里

	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	0	1	0	0	0	1	苦情	2	2	0	0	1	5
その他	0	0	0	0	0	0	その他	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	0	0	0	1	合計	2	2	0	0	1	5

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	4	2	0	2	1	0	2	11
第三者委員	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	3 (3)	3 (3)
合計	4	2	0	2	1	0	5 (3)	14 (3)

(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	0	0	1	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	0	0	1	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	2	0	0	1	0	1	1	5
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	2	0	0	1	0	1	1	5