

施設別苦情件数一覧表
(平成27年度)

社会福祉法人 博光福祉会

拠点	事業所名	苦情受付数 (4月～6月)	苦情受付数 (7月～9月)	苦情受付数 (10月～12)	苦情受付数 (1月～3月)
1	法人本部	0	0	0	0
2 3 4 5 6 7	特別養護老人ホーム寿里苑	3	3	4	4
	寿里苑デイサービスセンター	1	2	1	0
	寿里苑輝デイサービスセンター	0	0	0	0
	寿里苑訪問看護ステーション	2	5	0	3
	東部地域包括支援センター	0	0	0	0
	寿里苑ケアプランセンター	3	3	3	3
	寿里苑風香サービス付高齢者向け住宅	2	3	2	1
9 10	加賀田デイサービスセンター	2	0	1	0
	加賀田ヘルパーステーション	0	1	0	1
11 12 13	特別養護老人ホーム 寿里苑フルール	0	6	5	4
	寿里苑フルールデイサービスセンター	0	2	1	3
	寿里苑フルールケアプランセンター	0	1	1	0
14 15 16	介護老人保健施設 寿里苑フェリス	4	4	2	3
	寿里苑フェリス通所リハビリセンター	2	1	3	0
	寿里苑フェリスグループホーム	0	0	1	2
17 18 19 20	特別養護老人ホーム 寿里苑サラ	4	4	3	3
	寿里苑サラデイサービスセンター	3	2	3	2
	寿里苑サラヘルパーステーション	3	2	1	1
	寿里苑サラケアプランセンター	2	1	2	2
21 22 23	特別養護老人ホーム 寿里苑夢の杜	0	0	2	0
	寿里苑夢の杜小規模多機能	0	0	0	1
	寿里苑夢の杜デイサービスセンター	1	1	0	1
24 25 26 27 28	特別養護老人ホーム 寿里苑花舞の郷	4	4	6	4
	寿里苑花舞の郷デイサービスセンター	4	3	2	5
	寿里苑花舞の郷ヘルパーステーション	0	1	2	2
	寿里苑花舞の郷小規模多機能	0	3	3	3
	寿里苑花舞の郷ケアプランセンター	0	0	1	0
29 30 31	特別養護老人ホーム 寿里苑ラピス		2	5	5
	寿里苑ラピスケアプランセンター		0	0	0
	寿里苑ラピスデイサービスセンター				0
32 33 34 35 36 37	幼保連携型認定こども園宮前つばさ幼稚園	4	4	2	6
	音色つばさ保育園	4	3	5	1
	彩つばさ保育園	1	1	1	2
	花音つばさ保育園	3	1	3	2
	子音つばさ保育園	0	3	5	4
	心音つばさ保育園	0	0	7	7

苦情解決報告一覧

(平成28年1月～平成28年3月)

【介護部門】		寿里苑	加賀田	フェリス	フルール	サラ	夢の杜	花舞の郷	風香	ラピス
苦情申立人	ご利用者本人	2		3	1	3		7	2	
	ご家族	3	1	2	6	5		7	1	5
	匿名	1					2		1	
	その他	1								
苦情受付	苦情受付担当者	5		5	7	7		14		5
	施設長	2	1			1	2			
	第三者委員									
苦情内容	施設サービスの内容に関するもの	3		5	6	7	1	10		
	施設職員・管理者の対応に関するもの	3	1		1	1		4	4	5
	財産管理等に関するもの									
	介護保険等制度に関するもの									
	施設建物や備品に関するもの									
	その他	1					1			
解決状況	公開(当事者了解・掲示その他)	6			7			14		
	非公開(当事者了解)	1	1			8	2		4	5
	不服申立									
苦情件数		7	1	5	7	8	2	14	4	5

(平成28年1月～平成28年3月)

【保育部門】		宮前つばさ 幼稚園	音色つばさ 保育園	彩つばさ 保育園	子音つばさ 保育園	花音つばさ 保育園	心音つばさ 保育園
苦情申立人	ご利用者本人						
	ご家族	5	1	2	3	2	7
	匿名						
	その他	1			1		
苦情受付	苦情受付担当者	5			4		2
	施設長	1	1	2		2	5
	第三者委員						
苦情内容	施設サービスの内容に関するもの	4			2		2
	施設職員・管理者の対応に関するもの	1	1	2	1	2	5
	保育料等に関するもの						
	保育制度等に関するもの						
	施設建物や備品に関するもの						
	その他	1			1		
解決状況	公開(当事者了解・掲示その他)	2				2	
	非公開(当事者了解)	4	1	2	4		7
	不服申立						
苦情件数		6	1	2	4	2	7

苦情解決報告一覧

(平成27年10月～平成27年12月)

【介護部門】		寿里苑	加賀田	フェリス	フルール	サラ	夢の杜	花舞の郷	風香	ラピス
苦情申立人	ご利用者本人	1		1	1	1		6	1	
	ご家族	3	1	4	6	8	2	7	3	5
	匿名	1							1	
	その他			1				1		
苦情受付	苦情受付担当者	5	1	6	7	7	2	14		5
	施設長					2			5	
	第三者委員									
苦情内容	施設サービスの内容に関するもの	4	1	6	6	8	2	11	4	5
	施設職員・管理者の対応に関するもの					1		3	1	
	財産管理等に関するもの									
	介護保険等制度に関するもの									
	施設建物や備品に関するもの									
	その他	1			1					
解決状況	公開(当事者了解・掲示その他)	3			7			14		5
	非公開(当事者了解)	2	1	6		9	2		5	
	不服申立									
苦情件数		5	1	6	7	9	2	14	5	5

(平成27年10月～平成27年12月)

【保育部門】		宮前つばさ 幼稚園	音色つばさ 保育園	彩つばさ 保育園	子音つばさ 保育園	花音つばさ 保育園	心音つばさ 保育園
苦情申立人	ご利用者本人						
	ご家族	2	5	1	2	5	7
	匿名						
	その他				1		
苦情受付	苦情受付担当者	2		1	3	1	2
	施設長		5			2	5
	第三者委員						
苦情内容	施設サービスの内容に関するもの				1	1	1
	施設職員・管理者の対応に関するもの	2	5	1	1	4	6
	保育料等に関するもの						
	保育制度等に関するもの						
	施設建物や備品に関するもの						
	その他				1		
解決状況	公開(当事者了解・掲示その他)						1
	非公開(当事者了解)	2	5	1	3	5	6
	不服申立						
苦情件数		2	5	1	3	5	7

苦情解決報告一覧

(平成27年7月～平成27年9月)

【介護部門】		寿里苑	加賀田	フェリス	フルール	サラ	夢の杜	花舞の郷	風香	ラピス
苦情申立人	ご利用者本人	2		2		2		5	3	
	ご家族	5	1	3	8	7	1	6	3	2
	匿名	3			1					
	その他									
苦情受付	苦情受付担当者	9	1	4	9	6	1	11	3	2
	施設長	1		1		3			3	
	第三者委員									
苦情内容	施設サービスの内容に関するもの	3		3	5	7	1	9	4	2
	施設職員・管理者の対応に関するもの	7	1	1	3	3		2	1	
	財産管理等に関するもの									
	介護保険等制度に関するもの								1	
	施設建物や備品に関するもの				1					
	その他			1						
解決状況	公開(当事者了解・掲示その他)	8			8	1		11		2
	非公開(当事者了解)	2	1	5	1	8	1		6	
	不服申立									
苦情件数		10	1	5	9	9	1	11	6	2

(平成27年7月～平成27年9月)

【保育部門】		宮前つばさ 幼稚園	音色つばさ 保育園	彩つばさ 保育園	子音つばさ 保育園	花音つばさ 保育園	心音つばさ 保育園
苦情申立人	ご利用者本人						
	ご家族	4	3	1		3	
	匿名						
	その他						
苦情受付	苦情受付担当者	4		1			
	施設長		3		1	3	
	第三者委員						
苦情内容	施設サービスの内容に関するもの	3				2	
	施設職員・管理者の対応に関するもの	1	3	1	1	1	
	保育料等に関するもの						
	保育制度等に関するもの						
	施設建物や備品に関するもの						
	その他						
解決状況	公開(当事者了解・掲示その他)						
	非公開(当事者了解)	4	3	1	1	3	
	不服申立						
苦情件数		4	4	1	0	3	0

苦情解決報告一覧

(平成27年4月～27年6月)

【介護部門】		寿里苑	加賀田	フェリス	フルール	サラ	夢の杜	花舞の郷	風香
苦情申立人	ご利用者本人		2	2		6		1	2
	ご家族	4		4		5	1	7	3
	匿名	1				0			
	その他	1				1			
苦情受付	苦情受付担当者	4	2	4		7	1	8	3
	施設長	2		2		5			2
	第三者委員								
苦情内容	施設サービスの内容に関するもの	3	2	4		5	1	8	2
	施設職員・管理者の対応に関するもの	3		2		4			1
	財産管理等に関するもの								
	介護保険等制度に関するもの					1			1
	施設建物や備品に関するもの								1
	その他					2			
解決状況	公開(当事者了解・揭示その他)	5		6			1	8	
	非公開(当事者了解)	1	2			12			5
	不服申立								
苦情件数		6	2	6	0	12	1	8	5

(平成27年4月～27年6月)

【保育部門】		宮前つばさ 幼稚園	音色つばさ 保育園	彩つばさ 保育園	子音つばさ 保育園	花音つばさ 保育園	心音つばさ 保育園
苦情申立人	ご利用者本人						
	ご家族	4	4	1		3	
	匿名						
	その他						
苦情受付	苦情受付担当者	1	1				
	施設長	3	3	1		3	
	第三者委員						
苦情内容	施設サービスの内容に関するもの	2	1			2	
	施設職員・管理者の対応に関するもの	2	3	1			
	財産管理等に関するもの						
	介護保険等制度に関するもの						
	施設建物や備品に関するもの						
	その他					1	
解決状況	公開(当事者了解・揭示その他)	1	1			1	
	非公開(当事者了解)	3	3	1		2	
	不服申立						
苦情件数		4	4	1	0	3	0