

施設別苦情件数一覧表

(平成28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月)	苦情受付数 (1月～3月)	
1	法人本部	0	0	0	0	
2	寿里苑	特別養護老人ホーム寿里苑	1	2	4	1
3		寿里苑デイサービスセンター	0	1	0	0
4		寿里苑輝デイサービスセンター	0	0	0	0
5		寿里苑訪問看護ステーション	0	1	2	1
6		東部地域包括支援センター	0	0	0	0
7		寿里苑ケアプランセンター	2	3	2	3
8		寿里苑風香サービス付高齢者向け住宅	3	2	3	3
9	加賀田	加賀田デイサービスセンター	2	1	0	1
10		加賀田ヘルパーステーション	0	0	2	0
11	フルール	特別養護老人ホーム 寿里苑フルール	1	1	2	2
12		寿里苑フルールデイサービスセンター	1	2	2	1
13		寿里苑フルールケアプランセンター	1	1	1	0
14	フェリス	介護老人保健施設 寿里苑フェリス	3	3	3	3
15		寿里苑フェリス通所リハビリセンター	2	0	2	1
16		寿里苑フェリスグループホーム	1	0	0	0
17	サラ	特別養護老人ホーム 寿里苑サラ	3	3	3	3
18		寿里苑サラデイサービスセンター	2	2	2	1
19		寿里苑サラヘルパーステーション	1	2	2	1
20		寿里苑サラケアプランセンター	3	1	2	0
21	夢の杜	特別養護老人ホーム 寿里苑夢の杜	0	1	1	0
22		寿里苑夢の杜小規模多機能	0	0	0	2
23		寿里苑夢の杜デイサービスセンター	0	0	0	0
24	花舞の郷	特別養護老人ホーム 寿里苑花舞の郷	2	4	4	4
25		寿里苑花舞の郷デイサービスセンター	4	3	3	4
26		寿里苑花舞の郷ヘルパーステーション	0	1	0	1
27		寿里苑花舞の郷小規模多機能	2	4	1	0
28		寿里苑花舞の郷ケアプランセンター	0	0	0	0
29	ラピス	特別養護老人ホーム 寿里苑ラピス	4	5	3	3
30		寿里苑ラピスケアプランセンター	0	1	0	1
31		寿里苑ラピスデイサービスセンター	0	0	0	0
32	保育園	幼保連携型認定こども園宮前つばさ幼稚園	4	3	1	1
33		音色つばさ保育園	4	2	0	1
34		彩つばさ保育園	2	1	0	1
35		花音つばさ保育園	5	4	2	3
36		子音つばさ保育園	5	4	3	3
37		心音つばさ保育園	6	5	12	13
38		花梨つばさ保育園	3	3	1	1
39		琴音つばさ保育園	1	2	1	1
40		華月つばさ保育園			1	0
苦情受付数合計		68	68	65	60	

苦情解決報告一覧

(平成29年1月～平成29年3月)

【介護部門】		寿里苑	加賀田	フェリス	フルール	サラ	夢の社	花舞の郷	風香	ラビス
苦情申立人	ご利用者本人	0	0	0	1	1	0	3	5	1
	ご家族	1	1	3	2	4	1	6	0	3
	匿名	1	0	1	0	0	1	0	1	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情受付	苦情受付担当者	2	1	4	3	5	1	8	6	3
	施設長	0	0	0	0	0	1	1	0	1
	第三者委員	0	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情内容	施設サービスの内容に関するもの	1	0	3	3	5	1	0	5	3
	施設職員・管理者の対応に関するもの	1	1	0	0	0	0	9	0	1
	財産管理等に関するもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護保険等制度に関するもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	施設建物や備品に関するもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	1	0	0	1	0	1	0
解決状況	公開(当事者了解・掲示その他)	1	0	0	3	0	0	9	5	4
	非公開(当事者了解)	1	1	4	0	5	2	0	1	0
	不服申立	0	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情件数		2	1	4	3	5	2	9	6	4

(平成29年1月～平成29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	花梨つばさ 保育園	琴音つばさ 保育園	華月つばさ 保育園
苦情申立人	ご利用者本人									
	ご家族	1			2	3	12		1	
	匿名							1		
	その他									
苦情受付	苦情受付担当者	1				3	12		1	
	施設長				2			1		
	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	
	施設職員・管理者の対応に関するもの	1			2	3	10			
	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)									
	非公開(当事者了解)	1			2	3	12	1	1	
	不服申立									
苦情件数		1			2	3	12	1	1	