

施設別苦情件数一覧表  
(平成29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				
2	寿里苑	特別養護老人ホーム寿里苑	4	2	1	1
3		寿里苑デイサービスセンター	0	2	3	1
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	3	0	1	0
6		東部地域包括支援センター	1	0	0	0
7		風香	寿里苑ケアプランセンター	3	3	3
8	寿里苑風香サービス付高齢者向け住宅		2	3	3	3
9	加賀田	加賀田デイサービスセンター	1	1	1	1
10		加賀田ヘルパーステーション	1	0	0	0
11	フルール	特別養護老人ホーム 寿里苑フルール	1	2	3	2
12		寿里苑フルールデイサービスセンター	1	1	1	1
13		寿里苑フルールケアプランセンター	1	0	1	0
14	フェリス	介護老人保健施設 寿里苑フェリス	3	1	5	2
15		寿里苑フェリス通所リハビリセンター	3	2	1	1
16		寿里苑フェリスグループホーム	0	0	0	0
17	サラ	特別養護老人ホーム 寿里苑サラ	3	3	3	2
18		寿里苑サラデイサービスセンター	1	1	1	2
19		寿里苑サラヘルパーステーション	0	0	0	0
20		寿里苑サラケアプランセンター	4	0	2	0
21	夢の杜	特別養護老人ホーム 寿里苑夢の杜	0	0	1	1
22		寿里苑夢の杜小規模多機能	0	0	0	0
23		寿里苑夢の杜デイサービスセンター	0	0	0	0
24		寿里苑夢の杜ケアプランセンター	0	0	0	0
25	花舞の郷	特別養護老人ホーム 寿里苑花舞の郷	5	0	0	1
26		寿里苑花舞の郷デイサービスセンター	2	3	3	4
27		寿里苑花舞の郷ヘルパーステーション	1	1	1	1
28		寿里苑花舞の郷小規模多機能	2	1	3	2
29		寿里苑花舞の郷ケアプランセンター	0	1	0	0
30	ラピス	特別養護老人ホーム 寿里苑ラピス	3	2	5	3
31		寿里苑ラピスケアプランセンター	0	2	0	0
32		寿里苑ラピスデイサービスセンター	0	0	0	0
33	保育園	幼保連携型認定こども園宮前つばさ幼稚園	3	3	2	1
34		音色つばさ保育園	1	1	1	2
35		彩つばさ保育園	0	1	0	2
36		花音つばさ保育園	5	2	1	1
37		子音つばさ保育園	3	1	3	1
38		心音つばさ保育園	19	1	3	0
39		花梨つばさ保育園	1	7	1	0
40		琴音つばさ保育園	2	2	0	4
41		華月つばさ保育園	1	1	0	0
苦情受付数合計			80	50	53	41

## 苦情解決報告一覧

(平成29年4月～平成30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	ラビス
苦情申立人	ご利用者本人	1	3	3	3	4	0	9	11	1
	ご家族	13	2	14	10	18	2	21	6	14
	匿名	3	0	1	1	0	0	0	5	0
	その他	2	0	0	0	0	0	1	1	0
苦情受付	苦情受付担当者	19	5	18	12	22	2	30	18	13
	施設長	0	0	0	2	0	0	1	4	2
	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	10	2	16	10	19	2	13	12	12
	施設職員・管理者の対応に関するもの	8	2	0	1	1	0	18	3	3
	財産管理等に関するもの	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	介護保険等制度に関するもの	0	0	0	0	0	0	0	3	0
	施設建物や備品に関するもの	0	0	1	1	0	0	0	2	0
	その他	1	1	1	2	1	0	0	2	0
解決状況	公開(当事者了解・掲示その他)	17	1	0	14	0	0	31	16	15
	非公開(当事者了解)	2	4	18	0	22	2	0	7	0
	不服申立	0	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情件数		19	5	18	14	22	2	31	23	15

[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	花香つばさ 保育園	子音つばさ 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	0	0	0	0	0	0	5	0	0
	ご家族	9	4	3	9	4	23	1	5	1
	匿名	0	1	0	0	4	0	0	3	1
	その他	0	0	0	0	0	0	3	0	0
苦情受付	苦情受付担当者	9	2	0	1	3	14	1	6	0
	施設長	0	3	3	8	5	8	8	2	2
	第三者委員	0	0	0	0	0	1	0	0	0
苦情内容	施設サービスの内容に関するもの	1	1	0	4	2	8	4	2	1
	施設職員・管理者の対応に関するもの	8	4	3	5	6	15	2	6	0
	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	1
	その他	0	0	0	0	0	0	3	0	0
解決状況	公開(当事者了解・掲示その他)	0	0	0	1	0	0	0	2	1
	非公開(当事者了解)	9	5	3	8	8	23	9	6	1
	不服申立	0	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情件数		9	5	3	9	8	23	9	8	2