

施設別苦情件数一覧表
(平成30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	0	2	1	3
3		寿里苑デイサービスセンター	1	1	1	2
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	4	2	1	1
6		東部地域包括支援センター	0	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	2	2	1
9	加賀田	加賀田デイサービスセンター	0	0	0	1
10		加賀田ヘルパーステーション	2	1	1	0
11	フルール	特別養護老人ホーム 寿里苑フルール	2	1	2	1
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	1	0	0
14	フェリス	介護老人保健施設 寿里苑フェリス	4	4	4	4
15		寿里苑フェリス通所リハビリセンター	3	0	1	0
16		寿里苑フェリスグループホーム	0	0	2	0
17	サラ	特別養護老人ホーム 寿里苑サラ	3	3	2	2
18		寿里苑サラデイサービスセンター	2	2	1	2
19		寿里苑サラヘルパーステーション	0	1	0	1
20		寿里苑サラケアプランセンター	3	0	0	0
21	夢の杜	特別養護老人ホーム 寿里苑夢の杜	0	0	1	0
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	1	2	4	3
26		寿里苑花舞の郷デイサービスセンター	4	3	2	3
27		寿里苑花舞の郷ヘルパーステーション	3	0	1	1
28		寿里苑花舞の郷小規模多機能	1	0	1	0
29		寿里苑花舞の郷ケアプランセンター	1	0	0	0
30	ラピス	特別養護老人ホーム 寿里苑ラピス	3	3	5	3
31		寿里苑ラピスケアプランセンター	0	1	0	0
32		寿里苑ラピスデイサービスセンター	0	1	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	4	2	2	1
34		音色つばさ保育園	0	2	7	4
35		彩つばさ保育園	0	0	0	0
36		花音つばさこども園	3	1	2	3
37		子音つばさこども園	2	3	2	1
38		心音つばさ保育園	0	0	0	0
39		花梨つばさ保育園	4	2	3	1
40		琴音つばさ保育園	8	2	4	0
41		華月つばさ保育園	1	2	1	0
42		桜の杜つばさ保育園	2	0	0	0
苦情受付数合計			68	48	57	41

(平成30年度)苦情解決報告一覧

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

[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	花音つばさ 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	桜の社つばさ 保育園
苦情申立人	ご利用者本人	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ご家族	9	12	0	9	8	0	6	9	3	2
	匿名	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	4	2	1	0
苦情受付	苦情受付担当者	9	6	0	4	3	0	5	11	1	2
	施設長	0	7	0	5	5	0	5	3	3	0
	第三者委員	0	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	2	0	0	0	0	0	4	1	0	0
	施設職員・管理者の対応に関するもの	7	13	0	6	8	0	2	8	3	2
	財産管理等に関するもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保育制度等に関するもの	0	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	4	0	0
	その他	0	0	0	3	0	0	4	1	1	0
解決状況	公開(当事者了解・掲示その他)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	非公開(当事者了解)	9	13	0	8	8	0	10	14	4	2
	不服申立	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情件数		9	13	0	9	8	0	10	14	4	2