

令和 3年 4月～6月分

社会福祉法人 博光福祉会

|    | 事業所名                 | 苦情受付数 |
|----|----------------------|-------|
| 1  | 法人本部                 |       |
| 2  | 特別養護老人ホーム寿里苑         | 0     |
| 3  | 寿里苑デイサービスセンター        | 0     |
| 4  | 寿里苑輝デイサービスセンター       | 0     |
| 5  | 寿里苑ケアプランセンター         | 3     |
| 6  | 寿里苑風香サービス付高齢者向け住宅    | 3     |
| 7  | 加賀田デイサービスセンター        | 1     |
| 8  | 加賀田ヘルパーステーション        | 1     |
| 9  | 寿里苑訪問看護ステーション        | 0     |
| 10 | 東部地域包括支援センター         | 0     |
| 11 | 特別養護老人ホーム 寿里苑フルール    | 2     |
| 12 | 寿里苑フルールデイサービスセンター    | 1     |
| 13 | 寿里苑フルールケアプランセンター     | 0     |
| 14 | 介護老人保健施設 寿里苑フェリス     | 0     |
| 15 | 寿里苑フェリス通所リハビリセンター    | 1     |
| 16 | 寿里苑フェリスグループホーム       | 0     |
| 17 | 特別養護老人ホーム 寿里苑サラ      | 2     |
| 18 | 寿里苑サラデイサービスセンター      | 1     |
| 19 | 寿里苑サラヘルパーステーション      | 0     |
| 20 | 寿里苑サラケアプランセンター       | 0     |
| 21 | 特別養護老人ホーム 寿里苑夢の杜     | 0     |
| 22 | 寿里苑夢の杜小規模多機能         | 0     |
| 23 | 寿里苑夢の杜デイサービスセンター     | 0     |
| 24 | 寿里苑夢の杜ケアプランセンター      | 0     |
| 25 | 特別養護老人ホーム 寿里苑花舞の郷    | 0     |
| 26 | 寿里苑花舞の郷デイサービスセンター    | 1     |
| 27 | 寿里苑花舞の郷ヘルパーステーション    | 1     |
| 28 | 寿里苑花舞の郷小規模多機能        | 0     |
| 29 | 寿里苑花舞の郷ケアプランセンター     | 0     |
| 30 | 特別養護老人ホーム 寿里苑ラピス     | 2     |
| 31 | 寿里苑ラピスケアプランセンター      | 1     |
| 32 | 寿里苑ラピスデイサービスセンター     | 0     |
| 33 | 幼保連携型認定こども園 宮前つばさ幼稚園 | 0     |
| 34 | 音色つばさ保育園             | 0     |
| 35 | 幼保連携型認定こども園 彩つばさ幼稚園  | 0     |
| 36 | 幼保連携型認定こども園 花音つばさ幼稚園 | 0     |
| 37 | 幼保連携型認定こども園 子音つばさ幼稚園 | 0     |
| 38 | 心音つばさ保育園             | 0     |
| 39 | 花梨つばさ保育園             | 0     |
| 40 | 琴音つばさ保育園             | 3     |
| 41 | 華月つばさ保育園             | 0     |
| 42 | 桜の杜つばさ保育園            | 0     |
| 43 | 幼保連携型認定こども園 葵音つばさ幼稚園 | 5     |
| 44 | 宙音つばさ保育園             | 1     |
| 45 | 鈴ノ音つばさ保育園            | 2     |
| 46 | 詩音つばさ保育園             | 1     |

苦情解決報告一覧 苦情解決報告一覧 (令和 3年 4月~6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   | 1   | 1    | 1    | 1  | 0   | 1    | 4  | 1   |
|        | ご家族               | 0   | 1   | 0    | 2    | 2  | 0   | 1    | 1  | 1   |
|        | 匿名                | 0   | 0   | 0    | 0    | 0  | 0   | 0    | 1  | 0   |
|        | その他               | 0   | 0   | 0    | 0    | 0  | 0   | 0    | 0  | 1   |
| 苦情受付   | 苦情受付担当者           | 0   | 2   | 1    | 3    | 3  | 0   | 2    | 6  | 3   |
|        | 施設長               | 0   | 0   | 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   | 0   | 1   | 0    | 3    | 3  | 0   | 1    | 3  | 1   |
|        | 施設職員・管理者の対応に関するもの | 0   | 1   | 1    | 0    | 0  | 0   | 1    | 0  | 2   |
|        | 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    | 1  | 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   | 0    | 0    | 0  | 0   | 0    | 2  | 0   |
| 解決状況   | 公開(当事者了解・掲示その他)   | 0   | 0   | 0    | 3    | 0  | 0   | 2    | 6  | 0   |
|        | 非公開(当事者了解)        | 0   | 2   | 1    | 0    | 3  | 0   | 0    | 0  | 3   |
|        | 不服申立              | 0   | 0   | 0    | 0    | 0  | 0   | 0    | 0  | 0   |
| 苦情件数   |                   | 0   | 2   | 1    | 3    | 3  | 0   | 2    | 6  | 3   |

| 【保育部門】 |                   | 宮前つばさ<br>幼稚園 | 音色つばさ<br>保育園 | 彩つばさ<br>こども園 | 花音つばさ<br>こども園 | 子音つばさ<br>こども園 | 心音つばさ<br>保育園 | 花梨つばさ<br>保育園 | 琴音つばさ<br>保育園 | 華月つばさ<br>保育園 | 桜の杜つば<br>さ保育園 | 奏音つばさ<br>こども園 | 宙音つばさ<br>保育園 | 鈴ノ音つばさ<br>保育園 | 詩音つばさ<br>保育園 |
|--------|-------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| 苦情申立人  | ご利用者本人            | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0             | 0            |
|        | ご家族               | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 3            | 0            | 0             | 2             | 0            | 2             | 1            |
|        | 匿名                | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 0            | 0            | 0             | 3             | 0            | 0             | 0            |
|        | その他               | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 1            | 0             | 0            |
| 苦情受付   | 苦情受付担当者           | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 1            | 0            | 0             | 3             | 0            | 1             | 0            |
|        | 施設長               | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 2            | 0            | 0             | 2             | 1            | 1             | 1            |
|        | 第三者委員             | 0            | 0            | 0            | 0             | 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   | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 1            | 0             | 0            |
|        | 施設職員・管理者の対応に関するもの | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 2            | 0            | 0             | 5             | 0            | 2             | 1            |
|        | 財産管理等に関するもの       | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 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            | 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            | 1            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0             | 0            |
|        | その他               | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0             | 0            |
| 解決状況   | 公開(当事者了解・掲示その他)   | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0             | 0            |
|        | 非公開(当事者了解)        | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 3            | 0            | 0             | 5             | 1            | 2             | 1            |
|        | 不服申立              | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0             | 0            |
| 苦情件数   |                   | 0            | 0            | 0            | 0             | 0             | 0            | 0            | 3            | 0            | 0             | 5             | 1            | 2             | 1            |