

# 平成29年度苦情・要望処理状況報告

救護施設 函館共働宿泊所救護部

平成30年3月31日現在

1.苦情・要望受理者	苦情申立者 (単位：件)				要望申立者 (単位：件)				
	利用者本人	家 族	その他	計	利用者本人	家 族	その他	計	
苦情受付担当者 (指導員)	0	0	0	0	2	0	0	2	
苦情解決責任者 (施設長)	0	0	0	0	1	0	0	1	
第三者委員 (他法人保育園元園長)	0	0	0	0	0	0	0	0	
介護職	0	0	0	0	0	0	0	0	
合 計	0	0	0	0	3	0	0	3	
2.苦情・要望の内容									
食事 (メニュー・提供方法等)	0	0	0	0	0	0	0	0	
介護 (排泄・入浴等)	0	0	0	0	0	0	0	0	
看護サービス (処置・投薬等)	0	0	0	0	0	0	0	0	
医療サービス (診療・治療行為等)	0	0	0	0	0	0	0	0	
生活支援 (預り金管理・物品管理等)	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他のプログラム (外出・喫煙等)	0	0	0	0	0	0	0	0	
相談・連絡 (説明不足・連絡不備等)	0	0	0	0	0	0	0	0	
居住環境 (居室面積・プライバシー等)	0	0	0	0	1	0	0	1	
職員の対応 (態度・言葉づかい等)	0	0	0	0	2	0	0	2	
利用者間の関係 (同室者との関係等)	0	0	0	0	0	0	0	0	
制度に関するもの (措置替え等)	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	
合 計	0	0	0	0	3	0	0	3	
3.てんまつ 内 容								苦情計	要望計
円満に解決 (説明・協議により申立者が納得、現状はかわらず)								0	1
円満に解決 (何らかの改善を施した、申立者が納得)								0	2
第三者委員の斡旋により和解								0	0
北海道社会福祉協議会 (運営適正化委員会) の斡旋により和解								0	0
未解決につき調整中								0	0
合 計								0	3