

平成28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29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	1	0	3
苦情解決責任者 (施設長)	0	0	0	0	0	0	0	0
第三者委員 (他法人保育園園長)	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	2	1	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	1	1	0	2
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	0	0	0	0
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	2	1	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	2
円満に解決 (何らかの改善を施した、申立者が納得)							0	1
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