

令和5年度苦情処理状況報告書

1. 苦情・要望受理者及びルート

苦情・要望受理者	苦情・要望申立者			小計
	利用者本人	家族	その他	
苦情受付担当者（指導員）	2件	0件	0件	2件
苦情解決責任者（施設長）	0	0	0	0
第三者委員（他法人保育園元園長）	0	0	0	0
介護職	2	0	0	2
合 計	4	0	0	4

2. 苦情・要望の内容

苦情・要望の内容	苦情・要望申立者			小計
	利用者本人	家族	その他	
食事（メニュー・提供方法等）	0件	0件	0件	0
介護（排泄・入浴等）	0	0	0	0
看護サービス（処置・投薬等）	0	0	0	0
医療サービス（診療・治療行為等）	0	0	0	0
生活支援（預り金管理・物品管理等）	0	0	0	0
その他のプログラム（外出・喫煙等）	2 (2)	0	0	2 (2)
相談・連絡（説明不足・連絡不備等）	0	0	0	0
居住環境（居室面積・プライバシー等）	1 (1)	0	0	1 (1)
職員の対応（態度・言葉づかい等）	0	0	0	0
利用者間の関係（同室者との関係等）	1 (1)	0	0	1 (1)
制度に関するもの（措置替え等）	0	0	0	0
その他	0	0	0	0
合 計	4 (4)	0	0	4 (4)

※（ ）内は、要望件数を再掲したものの。

3. てんまつ

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）	3件
円満に解決（何らかの改善を施した、申立者が納得）	1
第三者委員の斡旋により和解	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
未解決につき調整中	0
合 計	4