

令和元年度かねやまホーム 苦情・意見要望・訴え・不満等の受付状況

(1) 苦情・意見要望・訴え、不満等の申出区分

H31.4.1～R2.3.31

受付件数	種類区分				申出者区分		
	苦情	訴え・不満	意見・要望	その他	利用者	家族	その他
33	0	15	18	0	13 (11)	20 (9)	0

※ ()内はSSご利用者分

(2) 苦情・意見要望・訴え・不満等の内訳

該当項目別内訳	苦情	訴え 不満	意見 要望	その他	合計
職員の処遇について (職員の応対・言葉使いなど)		6 (4)	11 (6)		17 (10)
サービスの内容について (入浴・排泄・食事の方法や内容、居室環境など)		3 (2)	2 (2)		5 (4)
他利用者との関わりについて		5 (4)	1 (1)		6 (5)
利用料について (自己負担額の不当など)					
説明・情報提供について (サービス契約時、内容変更時の説明不足など)		1 (1)			1 (1)
被害・損額・事故について (事故・所有物紛失、破損、預り金のトラブルなど)					
権利侵害について (プライバシーの侵害・守秘義務・暴力など)					
その他			4		4
合 計		15 (11)	18 (9)		33 (20)

※ ()内はSSご利用者分