

平成29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

平成29年4月1日～平成30年3月31日)

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
34	0	19	15	0	20	13	1

(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)		12	4		16
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)		2	4		6
他利用者との関わりについて		4	4		8
利用料について (自己負担額の不当など)					0
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
被害・損額・事故について (事故・所有物の紛失、破損、預り金のトラブルなど)					0
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)					0
その他		1	2		3
合 計		19	15		34

(3) 事業所別内訳

平成29年4月1日～平成30年3月31日)

該当事業所内訳	苦情	訴え 不満	意見 要望	その他	合計
特養 : ほのぼの棟		5 (4)	2 (2)		7 (6)
特養 : そよかぜ棟		7 (3)	5 (2)		12 (5)
特養 : ひだまり・こもれび棟		2	5		7
かねやま(中川)デイサービス		2			2
よこたデイサービス					0
居宅介護支援事業所					0
地域包括支援センター					0
その他		3 (3)	3 (2)		6 (5)
合 計		19 (10)	15 (6)		34 (16)

※ ()内はSSご利用者分