

令和2年度苦情解決の実施状況報告書

1 苦情申し出の状況

苦情受付件数	わかかさ					宝木保育園					桜ふれあいの郷					清風園					小計	合計
	本人	家族等	第三者委員経由	運営適正化委員会経由	その他	本人	家族等	第三者委員経由	運営適正化委員会経由	その他	本人	家族等	第三者委員経由	運営適正化委員会経由	その他	本人	家族等	第三者委員経由	運営適正化委員会経由	その他		
サービスの内容に関する事	言葉遣い・態度						2					1									3	4
	支援・介護技術																				0	
	虐待・体罰																				0	
	その他														1						1	
個人の嗜好・選択に関する事	設備・備品																				0	1
	食事																				0	
	趣味・娯楽																				0	
	その他															1					1	
財産管理に関する事	金銭管理																				0	0
	私物管理																				0	
制度、施策、法律に関する事																					0	0
その他																1					1	1
小計	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	6	
合計	0					2					1					3					6	

2 苦情解決の状況

苦情解決方法	わかかさ				宝木保育園				桜ふれあいの郷				清風園				小計	合計	
	苦情解決責任者が解決	第三者委員を交え解決	運営適正化委員会	その他	苦情解決責任者が解決	第三者委員を交え解決	運営適正化委員会	その他	苦情解決責任者が解決	第三者委員を交え解決	運営適正化委員会	その他	苦情解決責任者が解決	第三者委員を交え解決	運営適正化委員会	その他			
サービスの内容に関する事	言葉遣い・態度				2					1								3	4
	支援・介護技術																	0	
	虐待・体罰																	0	
	その他												1					1	
個人の嗜好・選択に関する事	設備・備品																	0	1
	食事																	0	
	趣味・娯楽																	0	
	その他												1					1	
財産管理に関する事	金銭管理																	0	0
	私物管理																	0	
制度、施策、法律に関する事																		0	0
その他															1			1	1
小計	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	6		
合計	0				2				1				3				6		

3 第三者委員との連携について

(1) 第三者委員との連絡会議実施状況

			わかくさ	宝木保育園	桜ふれあいの郷	清風園
第三者委員と施設の連絡会議等	実施している	定期	連絡会議を合同で年1回開催		連絡会議を合同で年1回開催	
		随時			虐待防止委員会(年2回)	権利擁護委員会(年2回)
実施していない						
第三者委員と利用者の連絡会議	実施している	定期				
		随時				
実施していない			○	○	○	○

(2) 第三者委員への苦情報告状況

			わかくさ	宝木保育園	桜ふれあいの郷	清風園	
実施している	定期			連絡会議と同時		連絡会議と同時	
		随時					○
	報告内容	全て	○	○	○	○	
		選別					
		選別基準					
実施していない							