

令和3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こと	言葉遣い・態度																					0	4
	支援・介護技術						1															2	
	虐待・体罰																					0	
	その他																	2				2	
個人の嗜好・選択に関すること	設備・備品																					0	0
	食事																					0	
	趣味・娯楽																					0	
	その他																					0	
財産管理に関すること	金銭管理																					0	0
	私物管理																					0	
制度、施策、法律に関すること																						0	0
その他																						0	0
小計		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
合計		0					1					1					2					4	

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こと	言葉遣い・態度																					0	4
	支援・介護技術						1															2	
	虐待・体罰																					0	
	その他																	2				2	
個人の嗜好・選択に関すること	設備・備品																					0	0
	食事																					0	
	趣味・娯楽																					0	
	その他																					0	
財産管理に関すること	金銭管理																					0	0
	私物管理																					0	
制度、施策、法律に関すること																						0	0
その他																						0	0
小計		0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0					4	
合計		0				1				1				2				4					

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	全て	○	○	○	○
		選別				
選別基準						
実施していない						