

別紙1

令和6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		わかくさ					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											2										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																2					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	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0		4
合 計		0					0					2					2						

2 苦情解決の状況

苦情解決方法		わかくさ				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									2								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	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	4	
合 計		0				0				2				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						