

2023年2月 ～ 2024年1月 施設名 特別養護老人ホーム第二好意の庭

苦情及び要望等解決報告集計表

| 苦情、要望等受付方法 | 件数 | 苦情の内容     | 件数 | 解決方法                             | 件数 |
|------------|----|-----------|----|----------------------------------|----|
| 面接         | 12 | 職員の対応（接遇） | 4  | 説明して解決                           | 9  |
| 投書箱        |    | サービスの内容   | 5  | 苦情解決責任者・受付担当者と<br>申出人との話し合いによる解決 | 2  |
| 電話         | 1  | 利用料（負担額）  |    | 第三者委員の同席の元での解決                   |    |
| その他        |    | 説明・情報提供   |    | その他の方法で解決                        |    |
| <b>計</b>   | 13 | 被害・損害・事故  |    | 継続中                              | 2  |
| 苦情及び要望申立人  |    | 権利侵害      |    | <b>計</b>                         | 13 |
| 利用者本人      | 11 | その他       | 4  | <b>ヒヤリハット件数</b>                  | 92 |
| 保護者・家族     | 1  | <b>計</b>  | 13 |                                  |    |
| ボランティア等    |    | 申出人の要望    | 件数 |                                  |    |
| 職員 研修生     |    | 話を聞いて欲しい  | 1  |                                  |    |
| 匿名         | 1  | 教えて欲しい    |    |                                  |    |
| その他        |    | 調査・回答が欲しい | 1  |                                  |    |
| <b>計</b>   | 13 | 改善して欲しい   | 11 |                                  |    |
|            |    | その他       |    |                                  |    |
|            |    | <b>計</b>  | 13 |                                  |    |