

苦情解決実績事業

平成 28 年度 苦情受付・解決状況報告総括表

1 苦情解決件数等

区 分	第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期	合 計
申出受付件数	4	4	2	5	15
内	受付担当者	0	0	0	0
	第三者委員	4	4	2	5
	そ の 他	0	0	0	0
協議会開催件数	0	0	0	0	0
解 決 件 数	4	4	2	5	15

2 上記苦情の内容（重複あり）

苦 情 内 容	件 数
1 サービスの質や量(食事内容、サービス提供に関する不満など)	4
2 利用者間の人間関係など	5
3 職員の対応(態度、言葉づかいが悪いなど)	1
4 被害／損害(預り金、所有物の紛失など)	0
5 権利侵害(虐待、プライバシー侵害など)	0
6 生活環境(設備など)	3
7 病気／怪我／医療面	0
8 その他(上記以外のもの)	2
合 計	15