

# 苦情解決事業実績

## 平成25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	8	7	6	3	24	
内 訳	受付担当者	0	0	0	0	
	第三者委員	8	7	6	3	24
	その他	0	0	0	0	0
協議会開催件数	0	0	0	1	1	
解決件数	8	7	6	3	24	

### 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)	1
2. 利用者間の人間関係など	3
3. 職員の反応(態度、言葉づかいが悪いなど)	3
4. 被害・損害(預かり金、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)	4
7. 病気・怪我・医療面	1
8. その他(上記以外のもの)	15
合 計	27