

苦情等受付集計一覧表

平成31年4月～令和1年9月

区分	部署名	新緑	緑樹	紅葉	白樺	事務所 (特養)	養護	グループ ホーム	デイ サービス	調理	包括	訪問	居宅	計
サービスの質	介護	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	医療	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	給食	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
料金 金銭	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
説明 情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
損害賠償	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
権利侵害	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
未検討	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5

【区分項目の例示】

サービスの質: 職員の対応姿勢、言葉遣い、居室環境、食事内容など

利用料・金銭等: 自己負担料金、実費支払いなど

説明・情報提供: サービス内容変更の説明が無かった。契約の内容が違うなど

被害損害: 預り金等のトラブル、所有物の紛失など

権利侵害: 虐待、暴力を受けた、プライバシー侵害など

未検討: 苦情委員会で検討していない事例