

社会福祉法人 陽光会 施設別苦情件数集計・内訳 (平成31年4月から令和2年3月)

| 苦情内容              | 苦情件数 |         |      |      |     |    |    | 備考 |
|-------------------|------|---------|------|------|-----|----|----|----|
|                   | 受付件数 | 苦情解決の経緯 |      |      |     | 結果 |    |    |
|                   |      | 相談援助    | 紹介伝達 | 話し合い | その他 | 継続 | 解決 |    |
| あいの里              |      |         |      |      |     |    |    |    |
| ①サービス内容(職員の接遇)    | 1    |         |      | 1    |     |    | 1  |    |
| ②サービス内容(サービスの質や量) | 3    |         |      | 3    |     |    | 3  |    |
| ③財産管理/遺産・遺言等      | 0    |         |      | 0    |     |    | 0  |    |
| ④説明・情報提供          | 3    |         |      | 3    |     |    | 3  |    |
| ⑤権利侵害             | 0    |         |      | 0    |     |    | 0  |    |
| ⑥その他              | 2    |         |      | 1    | 1   |    | 2  |    |
| 陽だまり              |      |         |      |      |     |    |    |    |
| ①サービス内容(職員の接遇)    | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ②サービス内容(サービスの質や量) | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ③財産管理/遺産・遺言等      | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ④説明・情報提供          | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ⑤権利侵害             | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ⑥その他              | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| 障がい者支援センターひまわり    |      |         |      |      |     |    |    |    |
| ①サービス内容(職員の接遇)    | 3    |         |      | 3    |     |    | 3  |    |
| ②サービス内容(サービスの質や量) | 4    |         |      | 4    |     |    | 4  |    |
| ③財産管理/遺産・遺言等      | 0    |         |      | 0    |     |    | 0  |    |
| ④説明・情報提供          | 0    |         |      | 0    |     |    | 0  |    |
| ⑤権利侵害             | 0    |         |      | 0    |     |    | 0  |    |
| ⑥その他              | 4    |         |      | 4    |     |    | 4  |    |
| ひかり               |      |         |      |      |     |    |    |    |
| ①サービス内容(職員の接遇)    | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ②サービス内容(サービスの質や量) | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ③財産管理/遺産・遺言等      | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ④説明・情報提供          | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ⑤権利侵害             | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ⑥その他              | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| サポートセンターたいよう      |      |         |      |      |     |    |    |    |
| ①サービス内容(職員の接遇)    | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ②サービス内容(サービスの質や量) | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ③財産管理/遺産・遺言等      | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ④説明・情報提供          | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ⑤権利侵害             | 0    |         |      |      |     |    |    |    |
| ⑥その他              | 0    |         |      |      |     |    |    |    |