

平成25年度 福祉サービス苦情解決状況の集計 社会福祉法人 明光会

1. 苦情・要望・提案の総件数 12 件 内訳: 安倍学園3件・安倍寮5件・ファミリーユさんあい3件・北斗1件

2. 苦情種別・苦情申し出人の集計

利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
苦情	問合せ他	苦情	問合せ他	苦情	問合せ他	苦情	問合せ他	苦情	問合せ他	苦情	問合せ他
3	0	7	0	0	0	0	0	2	0	12	0

3. 苦情種別・苦情内容及び解決状況

苦情・相談等の内容	件数									
	受付件数	苦情解決の経緯						苦情	問 合 そ わ せ 他 等	
		相談助言	紹介伝達	話し合い	状況改善	解決	継続中			
①処遇の内容に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
②事故・怪我等に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
③個人の嗜好、選択に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
④財産管理、遺産、遺言に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
⑤成年後見制度に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
⑥契約・受給手続き・費用徴収等に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
⑦施策・制度・法律に関する事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
⑧連絡対応に関する事項	4	0	0	0	4	0	0	4	0	
⑨その他	8	0	0	2	0	6	0	8	0	
計	12	0	0	2	4	6	0	12	0	