

平成 25 年度 苦情受付・解決状況

社会福祉法人 津山社会福祉事業会

	津山 ひかり 学園	ひかりの風	ひかりの社	さつきの丘	ひかりの丘	メゾン きさらぎ	支援センター	津山保育園	城西保育園	津山乳児 保育園
(苦情件数)	1	2	5	6	17	1	6	8	3	
(申出人)										
利用者本人				2	1		2			
利用者家族		2	4	4	8		3	8	2	
代理人										
その他(地域)	1		1		8	1	1		1	
合 計	1	2	5	6	17	1	6	8	3	0
(苦情内容)										
サービスの質や量に係る 事項		2	5	3	7		4	3		
職員の接遇にかかる事項		2	3	3	9		5	5		
説明不足、情報提供に係る 事項	1		2	1	1				1	
利用料、費用負担に係る 事項				1						
被害、損害にかかる事項			1		5	1	1	2	3	
権利侵害に係る事項										
その他										
合 計	1	4	11	8	22	1	10	10	4	0
(主な要望)										
話を 聞いてほしい								1		
教えてほしい					1					
回答が欲しい									1	
調査して欲しい	1		1		2	1				
改めて欲しい	1	2	6	6	14	2	6	7	2	
その他										
合 計	2	2	7	6	17	3	6	8	3	0
(苦情解決状況)										
解決に至る	1	2	5	6	17	1	6	8	2	
継続中										
他の機関への紹介										
その他										
合 計	1	2	5	6	17	1	6	8	2	0