

社会福祉法人 慶徳会 施設別苦情相談件数集計・内訳表 (平成 29 年 1 月 1 日～12 月 31 日)

施設名 (網掛けは 居住型)	施設種別	利用件数 (H28)		苦情・要望・相談件数									備考	
		一日 平均 件数	年間 延件数	① 施設側 のミス	② 職員 の 言 動	③ 生活環境 処遇内容	④ 利用者間	⑤ 利用者側 の誤解等	合 計			⑥ 外部 から		
									29年	28年	27年			
子供の家	児童養護施設	49.0	17,885		1		1	1	3	1	2			
光華苑	養護老人ホーム	46.7	17,046		1	3	2		6	7	3			
春菊苑	特別養護老人ホーム等	34.5	12,593	2		2			4	4	6			
静華苑 グループ	静華苑	デイサービスセンター	27.3	9,965	6	4	1	1	12	5	7			
	ヘルパー	ヘルパーステーション	61.0	22,265		1			1	2	2			
	ききょう	小規模多機能センター	42.0	15,330	2				3	3	2			
	なでしこ		31.8	11,607	1	2			4	3	2			
	はぎ		20.8	7,592		1			1	2	0			
	ふじい	認知症対応型グループホーム	8.7	3,176		1			1	3	2			
	春菊荘	有料老人ホーム	11.8	4,307				1	1	1	0			
	めぐみの里	サービス付き高齢者住宅	25.9	10,695		1			1	2	1			
	訪問看護	サービスステーション	7.0	2,555		1			1	2	0			
	のぞみ	福祉用具サポートセンター	1.1	411	1				1	—	—			
真華苑	軽費老人ホーム	47.0	17,155	2			5		7	4	6	1		
常清の里	特別養護老人ホーム等	81.9	29,894	6		1		1	8	7	9			
しみず	生活介護・心身障害児・者短期 入所施設、放課後デイ等	42.1	11,746	5	2	7		1	15	14	11			
西河原	老人デイサービスセンター	25.0	8,939	1	4			1	6	6	12			
	多世代交流センター・L S A住宅	77.0	22,484			2		2	4	4	7			
総 計		29年	件数	640.6	225,645	26	18	16	10	8	78		1	
			構成比	—	—	33.3	23.1	20.5	12.8	10.3	100			
		28年	件数	617.6	206,153	29	6	23	6	6		70		8
			構成比	—	—	41.4	8.6	32.8	8.6	8.6		100		
27年	件数	584.9	203,070	23	11	27	6	5			72	0		
	構成比	—	—	31.9	15.3	37.5	8.3	7.0			100			

(注) 1. 利用件数には相談事業(ケアプラン・在宅支援・地域包括支援・障がい相談支援各センター等)は対象外とした。  
2. 年間延べ件数は、居住型施設は365日分、在宅型施設は、それぞれの開所日数分を一日平均件数に乗じて得た数