

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 28 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 (H27)		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		
									28年	27年	26年			
子供の家	児童養護施設	49.0	17,934			1				1	2	0		
光華苑	養護老人ホーム	47.6	17,422	2		4	1			7	3	10		
春菊苑	特別養護老人ホーム等	34.2	12,517	2	1			1		4	6	4	1	
静華苑 グループ	静華苑	デイサービスセンター	26.2	9,589	1	2	2			5	7	11		
	ヘルパー	ヘルパーステーション	42.7	15,628	1		1			2	2	3		
	ききょう	小規模多機能センター	28.6	10,467	1	1			1	3	2	3	1	
	なでしこ		32.3	11,822	3					3	2	6		
	はぎ		16.3	2,478	1		1			2	0	—		
	ふじい	認知症対応型グループホーム	9.0	3,294			2		1	3	2	3		
	春菊荘	有料老人ホーム	11.8	4,319				1		1	0	1		
	めぐみの里	サービス付き高齢者住宅	25.9	4,740	1		1			2	1	—	1	
	訪問看護	サービスステーション	3.7	677		1	1			2	0	—		
真華苑	軽費老人ホーム	48.6	17,788			1	3		4	6	2	5		
常清の里	特別養護老人ホーム等	84.5	30,779	7					7	9	10			
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	36.9	13,284	6	1	6		1	14	11	2			
西河原	老人デイサービスセンター	23.0	8,349	4		1		1	6	12	14			
	多世代交流センター・LSA住宅	97.3	25,066			2	1	1	4	7	1			
総 計	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				
	26年	件数	544.0	194,864	31	17	8	9	5	70			6	
		構成比	—	—	44.3	24.3	11.4	12.9	7.1	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366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