

社会福祉法人 孝徳会

苦情解決報告集計表

期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日

	ひびき荘	リハビリセンター ひびき	サポートセンター 本城	サポートセンター 門司	楽翁荘	やはず荘	ひびき荘 第2	小倉母子寮
苦情申立人								
利用者本人	1	1	4	3	2	3	1	
家族	3	5	4	4		2		
匿名		1						
地域								
その他								
苦情の内容								
各種サービス（食事・入浴・排泄等）	2	3	1	5				
職員対応	2	4	6	2		3	1	
環境・私物管理								
料金								
利用者間					2	1		
その他			1			1	2	
解決状況								
説明して解決	4	7	8	7	2	5	3	
苦情解決責任者・受付担当者 と申出人との話し合いによる解決								
第三者委員の同席の元での解決								
その他の方法で解決								
継続中								

※苦情報告委員会（第三者委員参加）の開催 年2回 令和7年2月25日、令和7年7月11日

- ・利用者の皆さまから寄せられた苦情について、適切な対応によりその解決にあたります。
- ・苦情およびその解決については、当ホームページに公表し、サービス改善に努めます。