

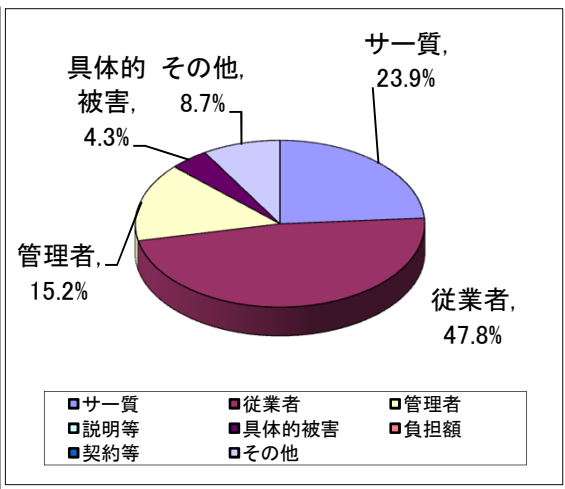
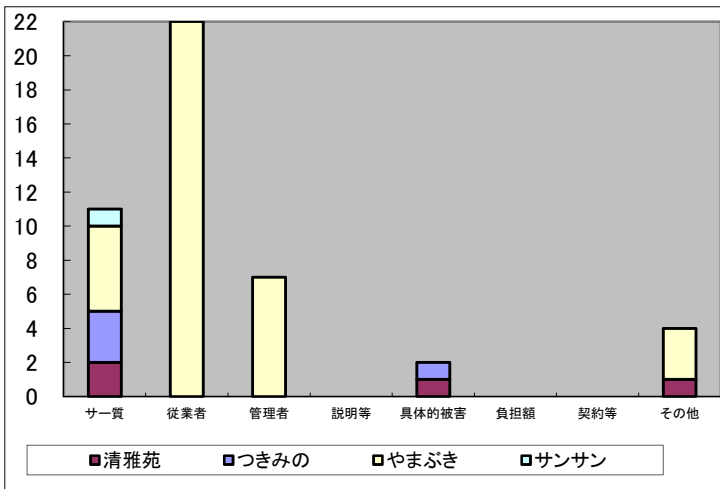
4. サービス別・苦情内容の内訳

【注意1】【サー質】サービスの質[下記の注意事項2の集計値]、【従業者】従業員の態度、【管理者】管理者などの対応、【説明等】説明・情報不足、【具体的被害】具体的な被害・損害、【負担額】利用者負担、【契約等】契約・手続き関係、【その他】財産管理等、制度・政策・法律、その他

【注意2】「サービスの質」には、介護内容に関して、食事内容に関して、行事内容について、サークル内容に関して、医療・健康に関して、機能訓練に関しての各集計結果の集計である。

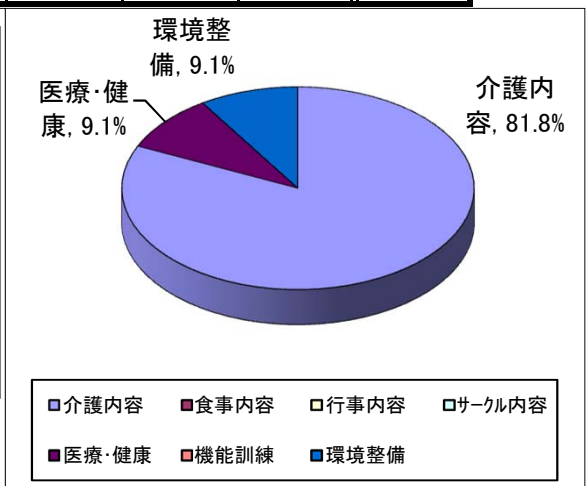
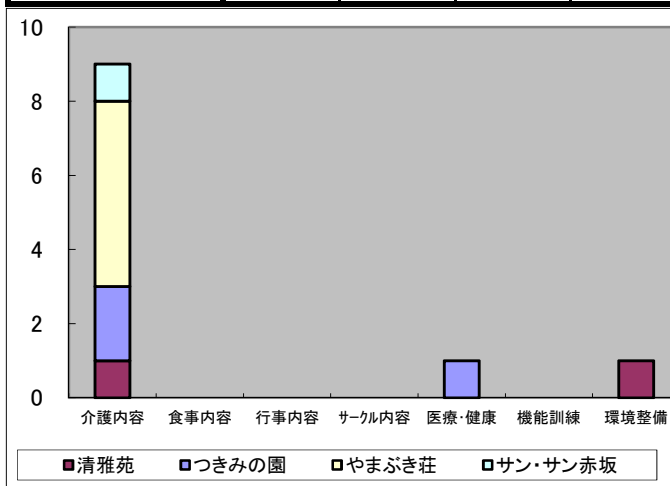
(1) 特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設) ※やまぶき荘の37件は、同一人による申し立てになります。

		サー質	従業者	管理者	説明等	具体的被害	負担額	契約等	その他	合計
特 養	清雅苑	2	0	0	0	1	0	0	1	4
	つきみの園	3	0	0	0	1	0	0	0	4
	やまぶき荘	5	22	7	0	0	0	0	3	37
	サン・サン赤坂	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	合計(%)	11	22	7	0	2	0	0	4	46
		23.9%	47.8%	15.2%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%	8.7%	100.0%



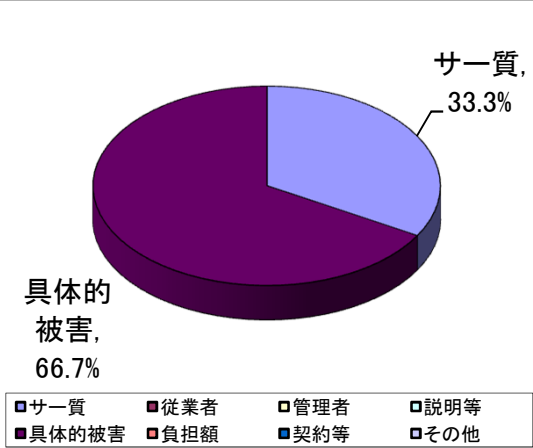
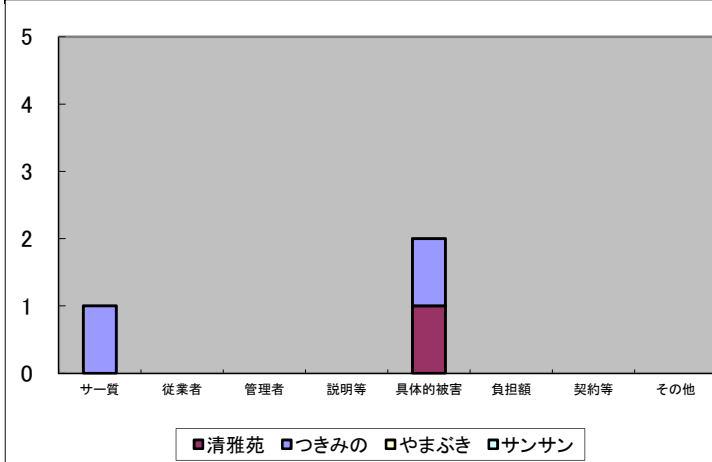
<サービスの質の詳細分析>

		介護内容	食事内容	行事内容	サークル内容	医療・健康	機能訓練	環境整備	合計
清雅苑		1	0	0	0	0	0	1	2
つきみの園		2	0	0	0	1	0	0	3
やまぶき荘		5	0	0	0	0	0	0	5
サン・サン赤坂		1	0	0	0	0	0	0	1
合計(%)		9	0	0	0	1	0	1	11
		81.8%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	100.0%



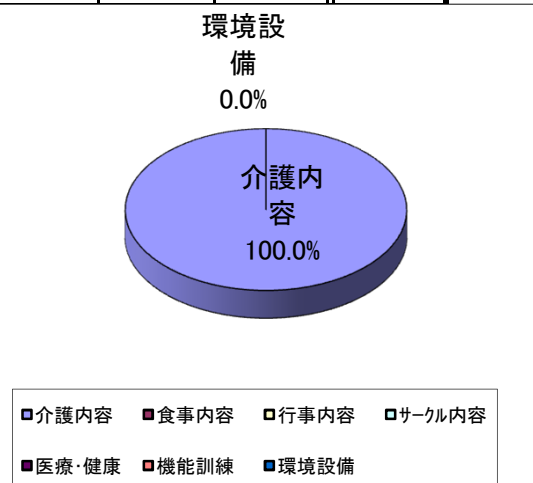
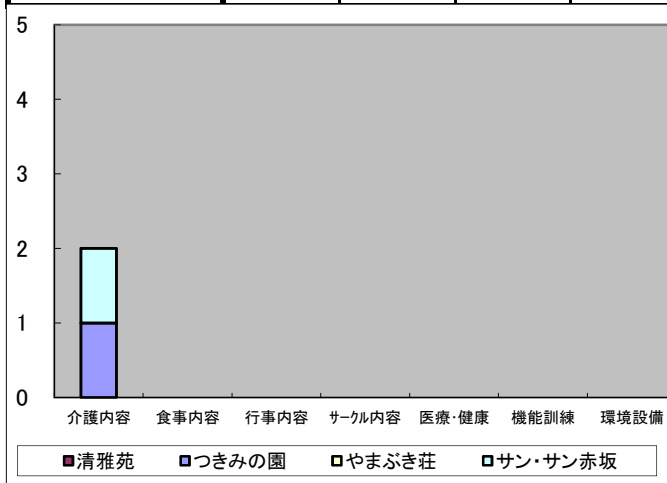
(2) ショートステイ(短期入所生活介護)

		サー質	従業者	管理者	説明等	具体的被害	負担額	契約等	その他	合計
短期	清雅苑	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	つきみの園	1	0	0	0	1	0	0	0	2
	やまぶき荘	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	サン・サン赤坂	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計(%)	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%



<サービスの質の詳細分析>

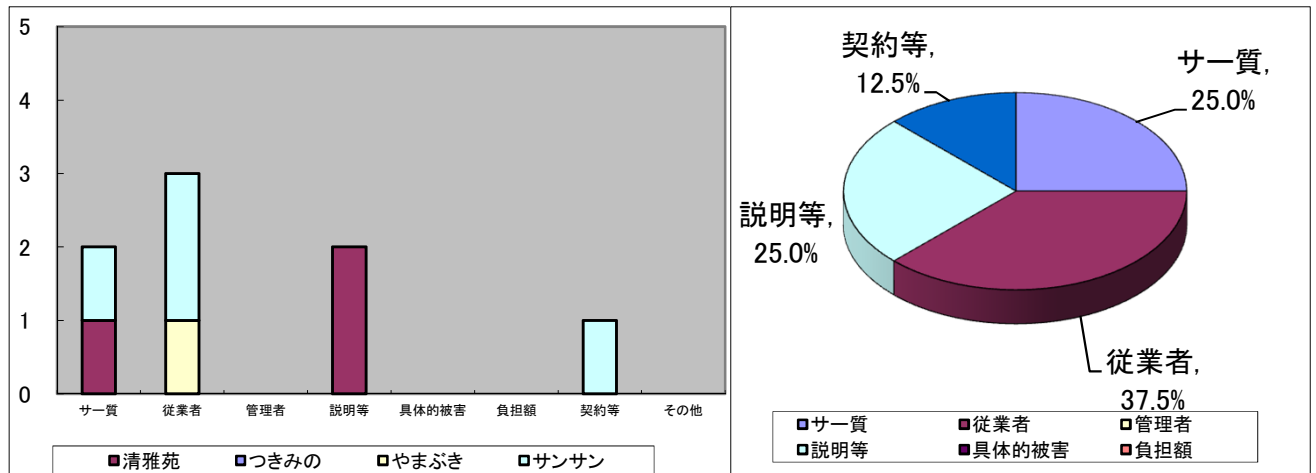
		介護内容	食事内容	行事内容	サークル内容	医療・健康	機能訓練	環境設備	合計
短期	清雅苑	0	0	0	0	0	0	0	0
	つきみの園	1	0	0	0	0	0	0	1
	やまぶき荘	0	0	0	0	0	0	0	0
	サン・サン赤坂	1	0	0	0	0	0	0	1
	合計(%)	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%



4. サービス別・苦情内容の内訳(続き)

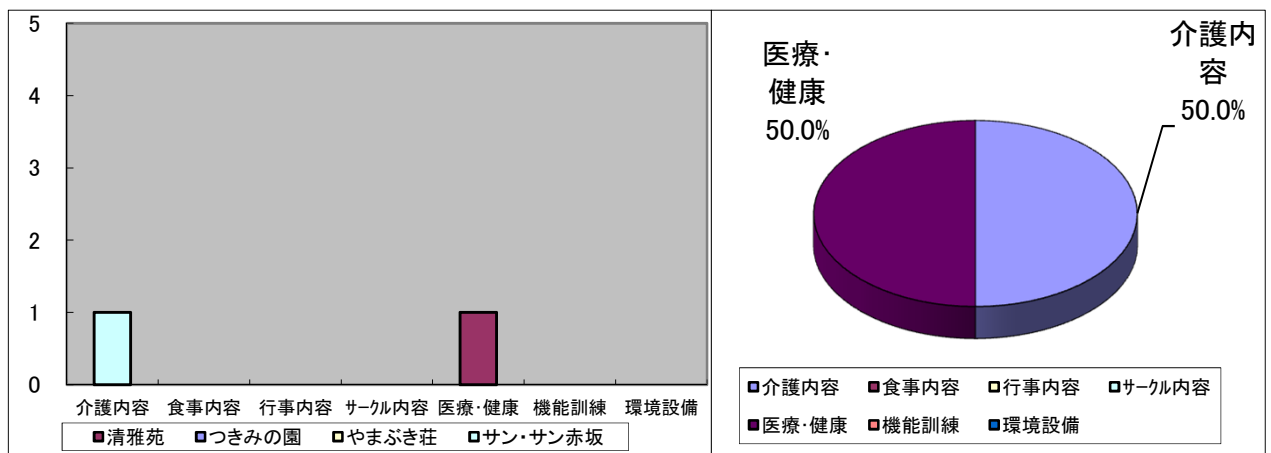
(3) デイサービス(通所介護)

		サー質	従業者	管理者	説明等	具体的被害	負担額	契約等	その他	合計
通所介護	清雅苑	1	0	0	2	0	0	0	0	3
	つきみの園	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	やまぶき荘	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	サン・サン赤坂	1	2	0	0	0	0	1	0	4
	合計(%)	2	3	0	2	0	0	1	0	8
		25.0%	37.5%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	100.0%



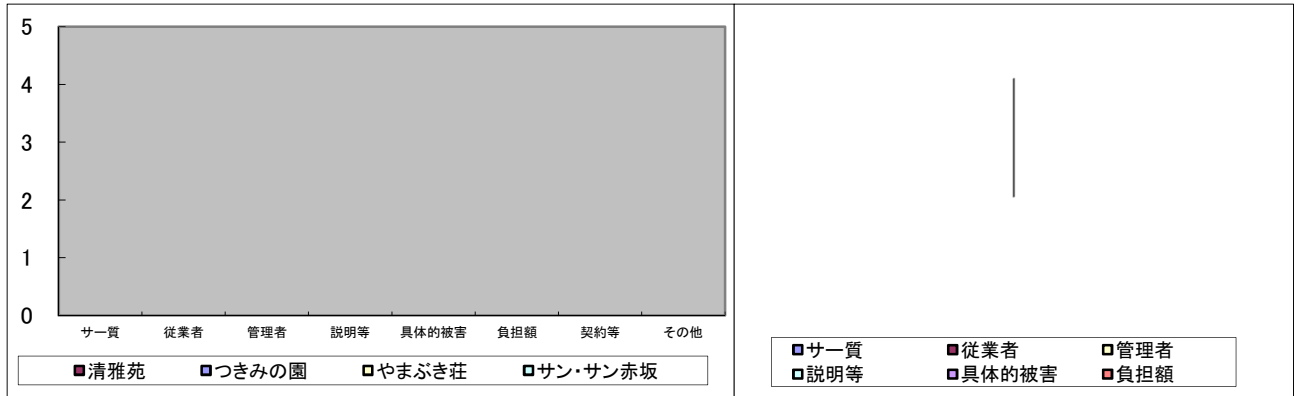
<サービスの質の詳細分析>

		介護内容	食事内容	行事内容	サークル内容	医療・健康	機能訓練	環境設備	合計
清雅苑		0	0	0	0	1	0	0	1
つきみの園		0	0	0	0	0	0	0	0
やまぶき荘		0	0	0	0	0	0	0	0
サン・サン赤坂		1	0	0	0	0	0	0	1
合計(%)		1	0	0	0	1	0	0	2
		50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%



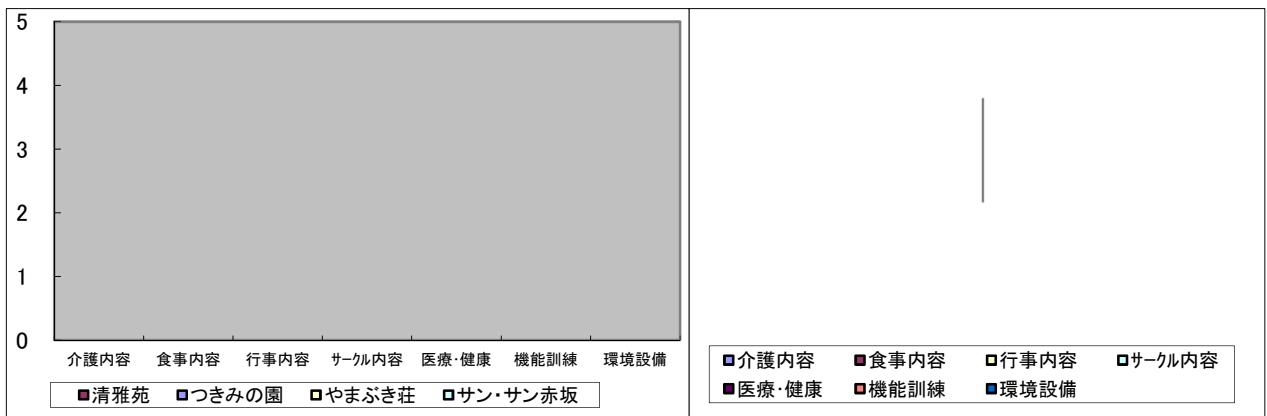
(4)ホームヘルパー

	サー質	従業者	管理者	説明等	具体的被害	負担額	契約等	その他	合計
清雅苑	0	0	0	0	0	0	0	0	0
つきみの園	0	0	0	0	0	0	0	0	0
やまぶき荘									
サン・サン赤坂									
合計(%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.0%



<サービスの質の詳細分析>

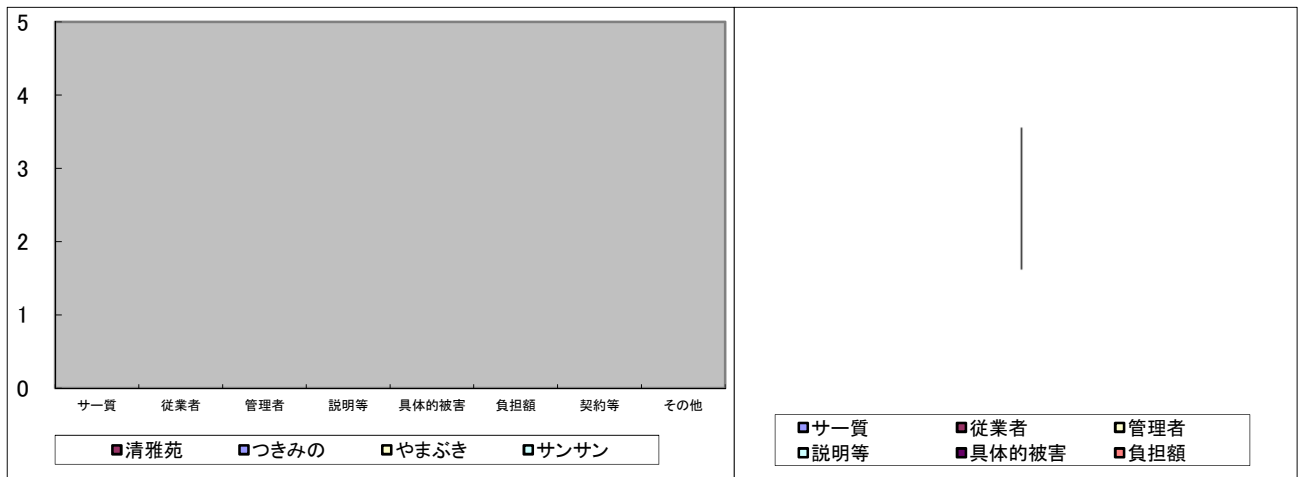
	介護内容	食事内容	行事内容	サークル内容	医療・健康	機能訓練	環境設備	合計
清雅苑	0	0	0	0	0	0	0	0
つきみの園	0	0	0	0	0	0	0	0
やまぶき荘								
サン・サン赤坂								
合計(%)	0	0	0	0	0	0	0	0
	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.0%



4. サービス別・苦情内容の内訳(続き)

(5) 地域包括支援センター(清雅苑のみ在宅介護支援センター)

		サー質	従業者	管理者	説明等	具体的被害	負担額	契約等	その他	合計
支援センター	清雅苑	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	つきみの園	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	やまぶき荘	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	サン・サン赤坂	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	合計(%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.0%



(6) 居宅介護支援事業所

		サー質	従業者	管理者	説明等	具体的被害	負担額	契約等	その他	合計
清雅苑支援		0	0	0	0	0	0	0	0	0
清雅居宅		0	1	0	1	0	0	0	1	3
つきみの園		0	0	0	0	0	0	0	0	0
やまぶき荘		0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計(%)		0	1	0	1	0	0	0	1	3
		0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%

