

平成30年度福祉サービス苦情受付状況

1. 受付件数 件

	上期	下期	年度計
隣保事業	7	2	9
介護事業	0	2	2
医療事業	14	12	26
合計	21	16	37

2. 申出者別件数 件

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	合計
隣保事業	2	6	1	0	9
介護事業	1	1	0	0	2
医療事業	5	5	16	0	26
合計	8	12	17	0	37

※医療事業の中には病院の投書を含んでいます。

3. 内容別件数 件

	サービス・ケア内容	他の利用者	財産管理・個人情報等	制度・法律等	その他	合計
隣保事業	6	1	0	0	2	9
介護事業	2	0	0	0	0	2
医療事業	13	2	0	0	11	26
合計	21	3	0	0	13	37

4. 苦情概要

- ・隣保事業の苦情は、職員に対するもの4件、他の園児に関するものや近隣への騒音他でした。職員に対する苦情については、当人はもとより他職員も指摘事項を共有し改善を図りました。また、騒音については園の行事に関するもののため、騒音を軽減する対策を実施しました。
- ・介護事業の苦情は、いずれも利用者への対応についてご家族と見解が異なったために発生したもので、ご家族に説明の上、以降はご納得いただいた内容で対応することとしました。
- ・医療事業の苦情は、病院に対するもので、職員の接遇(11件)や会計の待ち時間(6件)に関するものが中心でした。会計の待ち時間は、会計の体制変更により発生し、その後対策を進めましたが、まだ不十分なため、改善を図るべく対策を継続します。

※ 隣保事業: 保育園・認定こども園・児童厚生施設・市民館
 介護事業: 特養・グループホーム・通所介護・訪問介護・ケアサービス・総合相談窓口・訪問看護
 医療事業: 病院・法人本部