

## 令和元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	1	1	2
介護事業	8	9	17
医療事業	13	12	25
合計	22	22	44

### 2. 申出者別件数 件

	利用者本人	家族・保護者	匿名・不明	その他	合計
隣保事業	0	2	0	0	2
介護事業	10	5	0	2	17
医療事業	14	10	0	1	25
合計	24	17	0	3	44

※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	1	1	0	0	0	2
介護事業	16	0	0	0	1	17
医療事業	21	0	0	0	4	25
合計	38	1	0	0	5	44

### 4. 苦情概要

- ・隣保事業の苦情は、職員に対するもの1件、他の園児に関するもの1件でした。  
職員に対する苦情は、保護者への対応でしたので当人に対し指導し改善を図りました。
- ・介護事業の苦情は、職員の思い込み、利用者ご本人やご家族とのコミュニケーション不足に起因したものが多かったため、ご本人への声掛けや、ご家族との対話、ご意向の確認などを十分に行うようにしました。
- ・医療事業の苦情は、病院に対するもので、職員の接遇(11件)に関するものが中心でした。  
苦情発生時にその都度対応をしていますが、研修の実施など改めて指導していく予定です。  
前年度多かった会計の待ち時間については、3件でいずれも上期でした。

※ 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  
 医療事業: 病院・訪問看護・法人本部