

令和2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	2	2	4
介護事業	25	14	39
医療事業	9	5	14
合計	36	21	57

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	1	1	4
介護事業	21	9	1	8	39
医療事業	10	3	1	0	14
合計	31	14	3	9	57

※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	0	0	1	2	4
介護事業	36	0	0	0	3	39
医療事業	8	3	0	0	3	14
合計	45	3	0	1	8	57

4. 苦情概要

- ・隣保事業の苦情は、新型コロナに関連した事項、および太鼓の練習や工事の騒音に関するものでした。運動会に向けた太鼓の練習についての苦情は昨年もありましたが、匿名の書面のため対応がとれずにいます。
- ・介護事業の苦情は、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。また、職員の言葉遣いに関するものについては、その都度注意し改善を図りました。
- ・医療事業の苦情は、病院に対するもので、職員の接遇に関するものが中心でした。ただ、患者様の誤解に起因するような苦情もあり、説明することで納得を得られたものもあったため、掲示のみに頼らずしっかり説明し、不快な思いを抱かれないように努めました。また、年度前半には新型コロナ感染予防の対応に関する苦情もありましたが、その後はほとんどなくなりました。

※ 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