

令和3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	5	2	7
介護事業	11	5	16
医療事業	16	3	19
合計	32	10	42

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	6	1	0	7
介護事業	9	5	0	2	16
医療事業	8	10	1	0	19
合計	17	21	2	2	42

※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	4	1	0	0	2	7
介護事業	13	0	0	0	3	16
医療事業	18	0	0	0	1	19
合計	35	1	0	0	6	42

4. 苦情概要

- ・隣保事業の苦情は、単純ミスを含めた日常の保育行為に関するものが中心で、ミスについては再発防止策を、他の事項については各園の保育方針等をご説明し、改善できる事項については対応しました。
また、本年度は新型コロナによる臨時休園が続いたことによる苦情もありました。
- ・介護事業の苦情は、ご利用者とのコミュニケーション不足や認識の相違に起因したものが多かったため、ご本人への声掛けや、ご意向の確認などを十分に行うようにするとともに、ご利用者の視線でのサービス提供に努めるように指導しました。
- ・医療事業の苦情は、職員の説明不足、連携不足によるものが中心でした。
また、部署間での認識の相違に起因したものもありました。
訪問看護で訪問が遅れた事例がありました。

※ 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