

令和6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	8	3	11
介護事業	8	8	16
医療事業	12	5	17
合計	28	16	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	10	0	1	11
介護事業	8	5	0	3	16
医療事業	15	1	0	1	17
合計	23	16	0	5	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	10	0	1	0	0	11
介護事業	9	0	0	0	7	16
医療事業	13	0	0	0	4	17
合計	32	0	1	0	11	44

4. 苦情概要

- ・隣保事業では子ども同士のトラブルや遊び中のケガなどについての保育園の対応、説明に対する苦情が多く、改善策を説明することで概ねご理解をいただきました。
園児の衣装ケースに鉛筆削りが混在した件については、保育園の危機管理と職員間の情報共有に対して保護者から強い抗議を受け、個々の指摘に対して回答を行いました。ご理解をいただかず退園に至りました。
園児を送迎する際の自転車の駐輪に関しての近隣からの苦情については、保護者に注意喚起を行い、通行の妨げにならない駐輪に協力いただいたことで、ご理解をいただきました。
- ・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、ご利用者の視点でのサービス提供に努めるよう職員に周知しました。
- ・医療事業は、説明に対するご意見が中心でした。
統一した対応がとれるよう職員間の情報共有・連携強化を図るとともに接遇改善に努めてまいります。
また、待ち時間に対するご意見については、受付・会計業務のシステム化を図り改善に努めてまいります。

※ 隣保事業: 保育園・認定こども園・放課後児童クラブ・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・法人本部