

# 苦情受付状況

令和4年度事業所で受け付けた苦情・相談（要望・不平・不満・意見等）件数

## 1. 苦情の受付方法および種類

### 【総括表】

項目	受付方法													
	利用者宅		サービス利用中		来所		電話		意見書		その他		合計	
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
介護サービス利用者				2									0	2
障害サービス利用者													0	0
家族							2						2	0
その他											1		1	0
合計	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	1	0	3	2

### 令和4年度事業所で受け付けた苦情・相談（要望・不平・不満・意見等）内容

	特養	ケア	居宅	デイ西宇	支援ハウス	デイ大野	ヘルプ	合計
件数	2件	3件	0件	0件	0件	0件	0件	5件

## 2. サービス種別、内容の区分

サービス種類	区分	苦情受付件数	苦情							
			苦情解決結果							
			①相談助言	②紹介伝達	③説明	④謝罪	⑤意見・要望	⑥その他	⑦継続中	
介護サービス	①サービス内容(職員の接遇)	2			2	2				
	②サービス内容(サービスの質や量)	1			1	1				
	③利用料									
	④説明・情報提供									
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦施設・設備									
	⑧利用者間のトラブル	2	2							
	⑨その他									
	小計	5	2	0	3	3	0	0	0	0
障害福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)									
	②サービス内容(サービスの質や量)									
	③利用料									
	④説明・情報提供									
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦施設・設備									
	⑧利用者間のトラブル									
	⑨その他									
	小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	①サービス内容(職員の接遇)	2			2	2				
	②サービス内容(サービスの質や量)	1			1	1				
	③利用料									
	④説明・情報提供									
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦施設・設備									
	⑧利用者間のトラブル	2	2							
	⑨その他									
	合計	5	2	0	3	3	0	0	0	0

●苦情等がありましたら遠慮なく山城会もしくは「第三者委員」にお申し出ください。

第三者委員 評議員 橋岡 勉  
 // 評議員 菅井 弘昭  
 // 学識経験者 松浦 光子

### 【苦情受付】

社会福祉法人山城会 ☎0883-84-1177  
 国保連合会専用ダイヤル ☎088-665-7205