

苦情受付状況

令和5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			1			1							1	1
障害サービス利用者													0	0
家族							1						1	0
その他													0	0
合計	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1

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	0件	1	0件	2件	0件	0件	0件	3件

区分	例示
①職員の接遇	・職員の対応や言葉遣いが悪い
②サービスの内容	・食事内容が悪い
③利用料	・不当な自己負担を求められた ・自己負担額の内容が説明されない
④説明・情報提供	・説明なくサービス内容が変更された ・重要事項説明書や契約書と実際のサービスが違っていた
⑤被害・損害	・預かり金など金銭のトラブルがあった ・所有物がなくなった。破損した
⑥権利侵害	・暴力や虐待を受けた ・プライバシーを侵害された
⑦施設・設備	・居室の環境が悪い
⑧利用者間のトラブル	・他の利用者・入所者により被害・損害を受けた。トラブルになった。
⑨その他	・上記に当てはまらない事項、他事業所に対する苦情

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	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	1		1	1			
	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	1				1			
	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	3	1	0	1	2	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
合 計	①サービス内容(職員の接遇)	2	1		1	1			
	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	1				1			
	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								
	合計	3	1	0	1	2	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