

# 令和5年度 苦情申出・解決の状況報告

社会福祉法人伊賀市社会事業協会

## 1 苦情の受付件数

(単位:件)

| 件数  | 左の内訳 |    |    |     |     |
|-----|------|----|----|-----|-----|
|     | 来訪   | 書面 | 電話 | メール | その他 |
| 124 | 78   | 2  | 35 | 3   | 6   |

## 2 苦情申出人の属性

(単位:件)

| 分野 / 申出人 | 利用者 | 家族  | 代理人 | その他 | 合計  |
|----------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 児童福祉     | 0   | 83  | 0   | 2   | 85  |
| 高齢者福祉    | 2   | 9   | 0   | 1   | 12  |
| 障害者福祉    | 12  | 12  | 0   | 1   | 25  |
| その他      | 0   | 0   | 0   | 2   | 2   |
| 合計       | 14  | 104 | 0   | 6   | 124 |

## 3 苦情の内容

(単位:件)

| 区分 / 種別                                         | 児童 | 高齢 | 障害 | その他 | 合計  |
|-------------------------------------------------|----|----|----|-----|-----|
| ①職員の接遇<br>(職員の対応や言葉遣いが悪いなど)                     | 56 | 6  | 5  | 0   | 67  |
| ②説明や情報提供<br>(説明なく内容が変更された、契約書の内容と実際のサービスが異なるなど) | 7  | 1  | 1  | 0   | 9   |
| ③権利侵害<br>(暴力や虐待を受けた、プライバシーを侵害されたなど)             | 1  | 0  | 0  | 0   | 1   |
| ④サービスの質や量<br>(食事の内容や居室等の環境が悪いなど)                | 11 | 3  | 3  | 0   | 17  |
| ⑤被害・損害<br>(金銭のトラブルがあった、所有物がなくなった・破損したなど)        | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   |
| ⑥利用料等<br>(不当な負担を求められた、自己負担額の内容が説明されないなど)        | 0  | 1  | 0  | 0   | 1   |
| ⑦その他<br>(①～⑥に当てはまらない事項)                         | 10 | 1  | 18 | 0   | 29  |
| 合計                                              | 85 | 12 | 27 | 0   | 124 |

## 4 苦情解決結果

(単位:件)

| 区分 / 種別                                  | 児童 | 高齢 | 障害 | その他 | 合計  |
|------------------------------------------|----|----|----|-----|-----|
| ①相談・助言<br>(相談・助言により終了)                   | 81 | 10 | 26 | 0   | 117 |
| ②紹介・伝達<br>(行政機関等を紹介又は伝達等)                | 3  | 1  | 1  | 0   | 5   |
| ③第三者委員による解決                              | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   |
| ④その他<br>(申し出があったものの取り下げられたものなど ①～③以外のもの) | 0  | 1  | 0  | 0   | 1   |
| ⑤継続中<br>(解決に至らず継続中のもの)                   | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   |
| ⑥意見・要望<br>(法令や制度に対する苦情や要望などで解決が困難な申し出など) | 1  | 0  | 0  | 0   | 1   |
| 合計                                       | 85 | 12 | 27 | 0   | 124 |

第三者委員への報告・助言・立ち会い希望

0件

三重県福祉サービス運営適正化委員会を通じた苦情

1件

伊賀市を通じた苦情

2件

第三者委員への苦情状況等報告

令和6年7月