

# 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 (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 (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 (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 (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 (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 (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 (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 (相談・助言により終了)	81	10	26	0	117
②紹介・伝達 (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 (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 (解決に至らず継続中のもの)	0	0	0	0	0
⑥意見・要望 (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