

令和6年度 苦情申出・解決の状況報告

施設名 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
119	78	0	26	4	11

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	87	0	3	90
高齢者福祉	5	6	0	2	13
障がい者福祉	7	6	0	1	14
その他	1	0	0	1	2
合 計	13	99	0	7	119

3 苦情の内容

(単位:件)

区分 / 種別	児 童	高齢者	障がい者	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)	54	6	4	0	64
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)	15	1	0	0	16
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)	0	0	0	0	0
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)	3	0	2	1	6
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	1	0	0	1
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	0	0	0	0
⑦その他 (①～⑥に当てはまらない事項)	21	5	5	1	32
合 計	93	13	11	2	119

4 苦情解決結果

(単位:件)

区分 / 種別	児 童	高齢者	障がい者	その他	合 計
①相談・助言 (相談・助言により終了)	87	10	11	0	108
②紹介・伝達 (行政機関等を紹介又は伝達等)	4	2	0	0	6
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)	2	1	0	0	3
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)	0	0	0	2	2
合 計	93	13	11	2	119

第三者委員への報告・助言・立ち会い希望
三重県福祉サービス運営適正化委員会と連携して対応した苦情
伊賀市と連携して対応した苦情
第三者委員への苦情状況等報告

0 件
0 件
7件
令和7年8月