

令和7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
88	55	0	17	1	15

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	6	59	0	4	69
高齢者福祉	6	4	0	0	10
障がい者福祉	5	3	0	1	9
その他	0	0	0	0	0
合計	17	66	0	5	88

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)	39	4	2	0	45
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)	3	0	1	1	5
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)	3	0	0	0	3
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)	9	1	4	0	14
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)	1	0	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)	16	5	1	0	22
合計	71	10	8	1	90

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)	66	10	2	1	79
②紹介・伝達 (行政機関等を紹介又は伝達等)	3	0	0	0	3
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	0	6	0	6
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)	2	0	0	0	2
合計	71	10	8	1	90

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と連携して対応した苦情

0 件

伊賀市と連携して対応した苦情

4 件

第三者委員への苦情状況等報告

令和 8年 9月