

平成22年度 苦情・要望等の件数

平成22年4月～平成23年1月

区 分		苦情・要望等の申出者																計	
		利用 者				家 族				代 理 人				そ の 他					
		受付方法				受付方法				受付方法				受付方法					
		来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他		
法人運営部門	総務係	(1)制度に対する苦情																0	
		(2)手続きに対する苦情																0	
		(3)職員の対応への苦情																0	
		(4)サービスへの苦情																0	
		(5)施設利用への苦情				1												1	
		(6)各種事業等への苦情																0	
		(7)その他の苦情																0	
	要 望		1							1								2	
	意 見																	0	
	事 故																	0	
	そ の 他																	0	
	計	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	
	地域福祉部門	福祉のまちづくり係 ホランテピアセンター含む	(1)制度に対する苦情																0
			(2)手続きに対する苦情																0
(3)職員の対応への苦情				1														1	
(4)サービスへの苦情																		0	
(5)施設利用への苦情																		0	
(6)各種事業等への苦情																		0	
(7)その他の苦情															1		1	2	
要 望																	0		
意 見														3			3		
事 故																	0		
そ の 他		1															1		
計		1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	7	
生活支援係 地域包括支援センター・福祉サービス利用援助事業含む		(1)制度に対する苦情																0	
		(2)手続きに対する苦情																0	
	(3)職員の対応への苦情																0		
	(4)サービスへの苦情																0		
	(5)施設利用への苦情																0		
	(6)各種事業等への苦情																0		
	(7)その他の苦情																0		
	要 望																0		
	意 見																0		
	事 故																0		
	そ の 他													1			1		
	計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	

区 分		苦情・要望等の申出者																計	
		利用 者				家 族				代 理 人				そ の 他					
		受付方法				受付方法				受付方法				受付方法					
		来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他		
社協以外の事業所・機関に対してのもの	苦情	(1)制度に対する苦情																0	
	(2)手続きに対する苦情																	0	
	(3)職員の対応への苦情																	0	
	(4)サービスへの苦情																	0	
	(5)施設利用への苦情																	0	
	(6)各種事業等への苦情																	0	
	(7)その他の苦情																	0	
	要 望																	0	
	意 見																	0	
	事 故																	0	
	そ の 他																1	1	
	計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

区 分		苦情・要望等の申出者																計	
		利用 者				家 族				代 理 人				そ の 他					
		受付方法				受付方法				受付方法				受付方法					
		来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他	来所	電話	書面	その他		
総合計	苦情	(1)制度に対する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(2)手続きに対する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(3)職員の対応への苦情	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	(4)サービスへの苦情	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	(5)施設利用への苦情	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	(6)各種事業等への苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(7)その他の苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2
	要 望	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	意 見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	3
	事 故	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
	そ の 他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	4	4
	計		1	2	1	19	1	0	0	2	1	0	0	0	0	6	0	2	35

受付方法の「その他」には、サービス提供・利用時に受付たものを含む