令和2年度　苦情・要望等の件数

令和2年4月～令和3年3月

※　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

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																		5
		(2)手続きに対する苦情																		
		(3)職員の対応への苦情	1	2															3	
		(4)サービスへの苦情																		
		(5)施設利用への苦情						1											1	
		(6)各種事業等への苦情																		
		(7)その他の苦情		1															1	
	要望		4	1			1												6	15
	事故		1			1												1	3	
	意見		1	1						1								1	4	
	その他					2													2	
	計		7	5		2	1	1		1								2	20	

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	
総務課	総務係（総合福祉センター指定管理含む）	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情	1																1
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情		1															1
		要望		4	1			1												6
		事故		1																1
		意見		1																1
		その他																		
		計		7	2			1												10

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	
地域福祉課	地域福祉係（ボランティアセンター含む）	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他																		
		計																		
	福祉のまちづくり係	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他																		
		計																		
	福祉まるごと相談係	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情		1															1
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他																		
		計		1																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	
地域福祉課	地域包括ケア推進係	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他																		
		計																		
相談支援課	権利ようご係	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他					1													1
		計					1													1
	霞城西部地域包括支援センター係	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																	1	1
		意見																		
		その他																		
		計																	1	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	
相談支援課	霞城北部地域包括支援センター係	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他																		
		計																		
	金井地域包括支援センター係	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他																		
		計																		
	障がい者相談支援センター係	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他					1													1
		計																		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	
在宅サービス課	訪問介護事業所	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故					1													1
		意見																		
		その他																		
		計					1													1
	訪問入浴介護事業所	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他																		
		計																		
	市社協居宅介護支援事業所	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他																		
		計																		

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	
在宅サービス課	通所介護事業所（うるしやま居宅介護支援事業所含む）（添山デイサービスセンター）	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情						1											1
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																	1	1
		その他																		
		計							1										1	2
	グループホーム鈴川	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他																		
		計																		
	鈴川ことぶき荘	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情		1															1
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見			1															1
		その他																		
		計			2															2

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	
在宅サービス課	漆山やすらぎ荘	苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見																		
		その他																		
		計																		
つくも保育園		苦情	(1)制度に対する苦情																	
			(2)手続きに対する苦情																	
			(3)職員の対応への苦情																	
			(4)サービスへの苦情																	
			(5)施設利用への苦情																	
			(6)各種事業等への苦情																	
			(7)その他の苦情																	
		要望																		
		事故																		
		意見									1									1
		その他																		
		計									1									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																	
		(2)手続きに対する苦情																	
		(3)職員の対応への苦情																	
		(4)サービスへの苦情																	
		(5)施設利用への苦情																	
		(6)各種事業等への苦情																	
		(7)その他の苦情																	
	要望																		
	事故																		
	意見																		
	その他																		
	計																		