

平成22年度苦情解決事業報告集計表

1 苦情等の取扱件数及び内容

単位:件

内 容	苦情	要望等	計	内 訳							備 考
				横須賀老人ホーム	箱根老人ホーム	湘南老人ホーム	川崎愛泉ホーム	川崎愛泉保育	屏風ヶ浦保育	その他	
(1)生活支援サービス	4	1	5	1	1	2		1			
(2)医療・看護サービス	1		1	1							
(3)相談サービス	4		4	2		2					
(4)食事サービス	1		1			1					
(5)職員対応	14	2	16		6	7		2	1		
(6)接客等サービス			0								
(7)その他			0								
計	24	3	27	4	7	12	0	3	1	0	

2 苦情等受付方法

単位:件

受付方法	件数	内 訳							備 考	
		横須賀老人ホーム	箱根老人ホーム	湘南老人ホーム	川崎愛泉ホーム	川崎愛泉保育	屏風ヶ浦保育	その他		
(1)面接(訪問)	10	1	3	6						
(2)電話	12	3	4	4			1			
(3)手紙・FAX等	0									
(4)その他	5			2		3				
計	27	4	7	12	0	3	1	0		

3 苦情等受付経路

単位:件

受付経路	件数	内 訳							備 考	
		横須賀老人ホーム	箱根老人ホーム	湘南老人ホーム	川崎愛泉ホーム	川崎愛泉保育	屏風ヶ浦保育	その他		
(1)苦情受付担当者直接	5	1	1	2		1				
(2)第三者委員経由	0									
(3)苦情解決責任者経由	0									
(4)その他職員経由	22	3	6	10		2	1			
計	27	4	7	12	0	3	1	0		

4 苦情申出人

単位:件

利用者との関係	件数	内 訳							備 考	
		横須賀老人ホーム	箱根老人ホーム	湘南老人ホーム	川崎愛泉ホーム	川崎愛泉保育	屏風ヶ浦保育	その他		
(1)本人	6		3	3						
(2)家族	16	3	4	6		3				
(3)代理人(民生委員)	1			1						
(4)不明(投書等)	1						1			
(5)その他	3	1		2						
計	27	4	7	12	0	3	1	0		

5 苦情申出人の要望

単位:件

申出人の要望	件数	内 訳							備 考
		横須賀老人ホー	箱根老人ホーム	湘南老人ホーム	川崎愛泉ホーム	川崎愛泉保育	屏風ヶ浦保育	その他	
(1)話を聞いて欲しい	1			1					
(2)教えて欲しい	0								
(3)回答が欲しい	2			2					
(4)調査して欲しい	1			1					
(5)改めて欲しい	23	4	7	8		3	1		
(6)その他	0								
計	27	4	7	12	0	3	1	0	

6 苦情対応結果

単位:件

対応結果	件数	内 訳							備 考
		横須賀老人ホー	箱根老人ホーム	湘南老人ホーム	川崎愛泉ホーム	川崎愛泉保育	屏風ヶ浦保育	その他	
(1)解決(改善等)	27	4	7	12		3	1		
(2)関係機関への引継	0								
(3)運営適正化委員会紹介	0								
(4)保留(次年度引継)	1						1		※前年度から保留引継
(5)その他	0								
計	28	4	7	12	0	3	2	0	