

平成30年度苦情解決事業報告集計表

1 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	横須賀 養護老人 ホーム	箱根 老人 ホーム	湘南 老人 ホーム	ひかりの 里	グルー プホーム 「輪」	有料老 人ホー ム「結」	児童養 護施設 すまいる	あいせ ん 保育園	かんの ん町 保育園	みらいの そら 保育園	屏風ヶ 浦 保育園	屏風ゆ めの森 保育園	みなみ ひの 保育園	
(1)面接(訪問)	6	1		2							2			1		
(2)電話	5		1		1	1	1					1				
(3)手紙・FAX等	2			2												
(4)その他	0															
計	13	1	1	4	1	1	1	0	0	0	2	0	1	1	0	

2 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	横須賀 養護老人 ホーム	箱根 老人 ホーム	湘南 老人 ホーム	ひかりの 里	グルー プホーム 「輪」	有料老 人ホー ム「結」	児童養 護施設 すまいる	あいせ ん 保育園	かんの ん町 保育園	みらいの そら 保育園	屏風ヶ 浦 保育園	屏風ゆ めの森 保育園	みなみ ひの 保育園	
(1)苦情受付担当者直接	4		1	1	1						1					
(2)第三者委員経由	0															
(3)苦情解決責任者経由	3					1						1	1			
(4)その他職員経由	6	1		3			1				1					
計	13	1	1	4	1	1	1	0	0	0	2	0	1	1	0	

3 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	横須賀 養護老人 ホーム	箱根 老人 ホーム	湘南 老人 ホーム	ひかりの 里	グルー プホーム 「輪」	有料老 人ホー ム「結」	児童養 護施設 すまいる	あいせ ん 保育園	かんの ん町 保育園	みらいの そら 保育園	屏風ヶ 浦 保育園	屏風ゆ めの森 保育園	みなみ ひの 保育園	
(1)本人	5	1		4												
(2)家族	6				1	1	1				1	1	1			
(3)代理人(民生委員)	0															
(4)不明(投書等)	0															
(5)その他	2		1								1					
計	13	1	1	4	1	1	1	0	0	0	2	0	1	1	0	

4 苦情等の取扱件数及び内容

単位:件

利用者との関係	件数	内 訳														備 考
		横須賀 老人 ホーム	横須賀 養護老人 ホーム	箱根 老人 ホーム	湘南 老人 ホーム	ひかりの 里	グルー プホーム 「輪」	有料老 人ホー ム「結」	児童養 護施設 すまいる	あいせ ん 保育園	かんの ん町 保育園	みらいの そら 保育園	屏風ヶ 浦 保育園	屏風ゆ めの森 保育園	みなみ ひの 保育園	
(1)生活支援サービス	2			1		1										
(2)医療・看護サービス	1				1											
(3)相談サービス	0															
(4)食事サービス	0															
(5)保育サービス	0															
(6)施設・整備	2			2												
(7)職員対応	7	1	1	1			1				1	1	1			
(8)その他	1										1					
計	13	1	1	4	1	1	1	0	0	0	2	0	1	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 ホーム	横須賀 養護老人 ホーム	箱根 老人 ホーム	湘南 老人 ホーム	ひかりの 里	グルー プホーム 「輪」	有料老 人ホー ム「結」	児童養 護施設 すまいる	あいせ ん 保育園	かんの ん町 保育園	みらいの そら 保育園	屏風ヶ 浦 保育園	屏風ゆ めの森 保育園	みなみ ひの 保育園	
(1)話を聞いて欲しい	2		1	1												
(2)教えて欲しい	0															
(3)回答が欲しい	0															
(4)調査して欲しい	0															
(5)改めて欲しい	8			3	1		1				1	1	1			
(6)その他	3	1				1					1					
計	13	1	1	4	1	1	1	0	0	0	2	0	1	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 ホーム	横須賀 養護老人 ホーム	箱根 老人 ホーム	湘南 老人 ホーム	ひかりの 里	グルー プホーム 「輪」	有料老 人ホー ム「結」	児童養 護施設 すまいる	あいせ ん 保育園	かんの ん町 保育園	みらいの そら 保育園	屏風ヶ 浦 保育園	屏風ゆ めの森 保育園	みなみ ひの 保育園	
(1)解決(改善等)	13	1	1	4	1	1	1				2	1	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)	0															
(5)その他	0															
計	13	1	1	4	1	1	1	0	0	0	2	0	1	1	0	