

令和元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)	9	2	0	0	0	1	1	0	0	0	5	0	0	0	0	
(2)電話	12	4	0	0	0	3	0	0	0	0	2	0	1	2	0	
(3)手紙・FAX等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(4)その他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
計	22	6	0	0	0	4	1	0	0	0	7	0	1	2	1	

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	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
(2)第三者委員経由	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(3)苦情解決責任者経由	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	1	1	0	
(4)その他職員経由	14	6	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	1	1	
計	22	6	0	0	0	4	1	0	0	0	7	0	1	2	1	

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	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(2)家族	18	5	0	0	0	3	1	0	0	0	6	0	1	2	0	
(3)代理人(民生委員)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(4)不明(投書等)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(5)その他	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
計	22	6	0	0	0	4	1	0	0	0	7	0	1	2	1	

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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(2)医療・看護サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(3)相談サービス	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(4)食事サービス	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(5)保育サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(6)施設・整備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(7)職員対応	11	0	0	0	0	3	1	0	0	0	6	0	0	1	0	
(8)その他	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	
計	22	6	0	0	0	4	1	0	0	0	7	0	1	2	1	

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	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	
(2)教えて欲しい	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(3)回答が欲しい	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
(4)調査して欲しい	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(5)改めて欲しい	10	0	0	0	0	1	1	0	0	0	7	0	0	0	1	
(6)その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	22	6	0	0	0	4	1	0	0	0	7	0	1	2	1	

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)	17	5	0	0	0	2	1	0	0	0	7	0	0	1	1	
(2)関係機関への引継	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(3)運営適正化委員会紹介	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(4)保留(次年度引継)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
(5)その他	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	
計	22	6	0	0	0	4	1	0	0	0	7	0	1	2	1	